

Автономная некоммерческая образовательная организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса и информационных технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Система менеджмента качества»

(протокол решения Ученого совета № 4/Д от 11.01.2021 г.)

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность
«Менеджмент организации»

Квалификация выпускника
«бакалавр»

Форма обучения (год набора)
очная (2021, 2022, 2023)
очно-заочная (2021, 2022, 2023)
заочная (2021, 2022, 2023)

Рабочая программа дисциплины «Система менеджмента качества».

Автор(ы):

старший преподаватель



Бабичев М.А.

Рецензент(ы): Конорева Т.В, доцент, декан факультета «Экономики и управления» Омского филиала ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве РФ», к.э.н.

Рабочая программа рассмотрена руководителем ОПОП.



Борисова О.М.

Рабочая программа одобрена Ученым советом института (протокол № 4/Д от 11 января 2021 г.)

(с изменениями и дополнениями от 01 сентября 2021 г., протокол решения УС № 1)

(с изменениями и дополнениями от 26.01.2022 г., протокол решения УС № 6)

(с изменениями и дополнениями от 31.08.2022 г., протокол решения УС № 13)

Нормативно-правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

- Приказ «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 06 апреля 2021 г. № 245.- Приказ «Об утверждении порядка перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» от 12 сентября 2013 г. № 1061.

- Основная профессиональная образовательная программа высшего образования направления подготовки бакалавриата 38.03.02 Менеджмент (направленность «Менеджмент организации»), утвержденная ректором 11.01.2021.

- Положение о комплектах оценочных материалов основной профессиональной образовательной программы высшего образования в АНОО ВО «Сибирский институт бизнеса и информационных технологий», утвержденное ректором 31.08.2020 г.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Цель дисциплины «Система менеджмента качества» - сформировать у студентов базовые теоретические знания и основные практические навыки в области управления качеством продукции и процессов на предприятии; развитие навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

Задачи дисциплины:

- сформировать представление о принципах и методах менеджмента качества; процессах формирования качества продукции и качества деятельности организации на различных стадиях жизненного цикла; порядке разработки и сертификации систем менеджмента качества;

- владеть методами квалиметрии для оценки качества товаров; методами менеджмента качества; искусством убеждения руководства организации в необходимости разработки и постоянного совершенствования системы менеджмента качества;

- приобрести навыки системного подхода к решению проблемы качества товаров и менеджмента качества; применения методов менеджмента качества в коммерческой деятельности.

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
Профессиональные компетенции		
ПК-4 Способен принимать участие в организации, координации и контроле процессов планирования производства и продаж, управления продуктом, расчета цен и обоснования ценовых стратегий, сбыта и товародвижения	ПК-4.1 Знает задачи и инструменты управления комплексом маркетинга, методы планирования производства и организации продаж	Знать: 1. Содержание деятельности по управлению качеством 2. Особенности разработки и реализации основных элементов системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности
	ПК-4.2 Умеет проводить анализ элементов комплекса маркетинга (товарная, ценовая, сбытовая политика), разрабатывать решения по управлению продуктом, расчету цен, организации сбыта и товародвижения, стимулированию продаж и планированию производства продаж	Уметь: 1. Разрабатывать меры по обеспечению конкурентоспособности на основе современной системы управления качеством 2. Оценивать эффективность применяемой системы управления качеством в целях обеспечения конкурентоспособности
ПК-5 Способен оценивать уровень технологической подготовки производства, управлять внедрением современных технологий в процессе производства	ПК-5.1 Знает современные технологии производства различных типов продукции, систему показателей оценки качества производственного процесса	Знать: 1. Сущность и систему показателей оценки качества 2. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством 3. Международные стандарты качества 4. Принципы и методы организации контроля качества 5. Принципы сертификации продукции и систем качества

	ПК-5.2 Умеет оценить качество и состояние производственного процесса, организовать внедрение современных технологий в процесс производства	Уметь: 1. Анализировать существующую систему управления качеством и предлагать методы по ее совершенствованию 2. Проводить количественную оценку качества 3. Оценивать качество предлагаемого товара или услуги
--	--	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Система менеджмента качества» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, учебного плана блока «Дисциплины, модули» основной профессиональной образовательной программы (Б1.В.15).

Данная дисциплина предусмотрена учебным планом в 7 семестре(ах) - по очной форме обучения, 8 семестре по очно-заочной форме обучения, 8 семестре по заочной форме обучения.

При изучении данного курса студенты опираются на знания и умения, полученные в результате освоения следующих дисциплин:

"Планирование и прогнозирование"

"Ценообразование"

"Управление бизнес-процессами"

"Логистика"

Знания и умения, полученные в результате изучения данной дисциплины, используются в последующем для изучения:

"Инновационный менеджмент"

"Производственный менеджмент"

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

Вид учебной работы	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
	7 семестр	8 семестр	8 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108	108	108
Контактная работа, в том числе в электронной информационно-образовательной среде (всего):	56	38	8
Лекционные занятия	18	12	2
Практические занятия	36	24	4
Консультации	2	2	2
Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	43	66	96
Форма промежуточной аттестации обучающегося - зачет	9	4	4

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Разделы дисциплины модуля и трудоемкость по видам учебных занятий в часах, очная форма обучения

7 семестр, очная форма обучения

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)							Код индикатора достижения компетенции
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего	Контроль	
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Основные понятия и категории управления качеством	12	6	2		4		6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
2. Методологические основы управления качеством	10	4	2		2		6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	14	8	2		6		6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
4. Жизненный цикл продукции	12	8	2		6		4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	14	8	4		4		6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	12	6	2		4		6		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
7. Роль метрологии в повышении качества продукции	10	6	2		4		4		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
8. Сертификация продукции	15	10	2		6	2	5		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
ВСЕГО	108	56	18		36	2	43	9	

Формы текущего контроля – Коллоквиум (теоретический опрос), Индивидуальные задания,
 Форма промежуточной аттестации – зачёт.

8 семестр, очно-заочная форма обучения

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)						Код индикато ра достиже ния компетен ции	
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего		Контроль
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Основные понятия и категории управления качеством	12	4	2		2		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
2. Методологические основы управления качеством	12	4	2		2		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	12	4			4		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
4. Жизненный цикл продукции	14	6	2		4		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	12	4	2		2		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	14	6	2		4		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
7. Роль метрологии в повышении качества продукции	12	4	2		2		8		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
8. Сертификация продукции	16	6			4	2	10		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
ВСЕГО	108	38	12		24	2	66	4	

Раздел/тема дисциплины, содержание	Всего, час.	Объем часов (по видам учебных занятий)						Код индикато ра достиже ния компетен ции	
		Всего, час.	Контактная работа (по учебным занятиям), час.				Самостоятельная работа, всего		Контроль
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Консультации			
1. Основные понятия и категории управления качеством	12						12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
2. Методологические основы управления качеством	14	2	2				12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	12						12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
4. Жизненный цикл продукции	14	2			2		12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	12						12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	12						12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
7. Роль метрологии в повышении качества продукции	14	2			2		12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
8. Сертификация продукции	14	2				2	12		ПК-4.1, ПК-4.2, ПК-5.1, ПК-5.2
ВСЕГО	108	8	2		4	2	96	4	

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

Тема 1. Основные понятия и категории управления качеством

Лекционные занятия 1.

Актуальность проблемы качества и значение повышения качества продукции. Сущность понятия качества.

Квалиметрия как наука о качестве. Показатели оценки качества. Качество как объект управления.

Практические занятия 2.

Практическое занятие проводится в интерактивной форме с использованием командного метода выполнения задания с разграничением функциональных обязанностей студентов при выполнении задания. Затем усилия объединяются, и организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов и принятия решения, что позволяет развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации и принятия решений.

Работа в группах. Практическое занятие проходит в форме групповых дискуссий на следующие темы:

1. Повышение качества — путь к внешнему рынку.
2. Повышение качества — способ повысить уровень жизни населения и уровень национальной экономики в целом.

Цель занятия: всестороннее осмысление проблемы повышения качества продукции, процессов, управления. Формирование собственной обоснованной позиции относительно проблемы.

- 1 этап: обсуждение в микрогруппах, формулирование основных тезисов и доказательств.
- 2 этап: общая дискуссия.
- 3 этап: резюме дискуссии.

Тема 2. Методологические основы управления качеством

Лекционные занятия 1.

Этапы процесса управления качеством. Функции, реализуемые в процессе управления качеством. Концепции управления качеством (TQM).

Практические занятия 2.

Практическое занятие проводится в интерактивной форме с использованием командного метода выполнения задания с разграничением функциональных обязанностей студентов при выполнении задания. Затем усилия объединяются, и организуется активный диалог студентов с преподавателем и между собой для подведения итогов и принятия решения, что позволяет развивать навыки командной работы, межличностной коммуникации и принятия решений.

Цель занятия: исследование содержания функций управления качеством.

- 1 этап: изучение функций управления качеством (домашнее задание).
- 2 этап: в микрогруппах формулирование вопросов относительно содержания функций управления качеством. Например, «какая функция управления качеством продукции реализуется через составление отчётов на разных уровнях управления и систематическую регистрацию данных о фактическом количестве продукции и труда?» (ответ: функция внутрипроизводственного учета и отчетности по качеству продукции).
- 3 этап: перекрёстный опрос. В порядке очерёдности одна микрогруппа задаёт составленные вопросы другой.
- 4 этап: подсчёт числа верных ответов и определение микрогруппы-победителя.

Тема 3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов

Лекционные занятия 1.

Деятельность организации ИСО в области обеспечения качества. Стандарты ИСО серии 9000.

Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества. Система Ф.Тейлора.

Практические занятия 2.

Сущность процессного подхода. Исследование модели системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Практические занятия 3.

Работа в группах. Практическое занятие проходит в форме мозгового штурма.

Цель занятия: исследование взаимосвязи менеджмента качества и общего менеджмента, тенденций их развития.

1 этап: формирование микрогрупп, выбор лидеров.

2 этап: обсуждение в микрогруппах на тему: место менеджмента качества в системе общего менеджмента. Формирование позиции. Определение структуры ответа.

3 этап: презентация ответа группы.

4 этап: резюмирование всех позиций относительно проблемы и оценка собственной эффективности.

Тема 4. Жизненный цикл продукции

Лекционные занятия 1.

Понятие ЖЦ продукции. Требования к основным этапам ЖЦ продукции.

Контроль качества как важнейший элемент управления качеством на протяжении жизненного цикла продукции

Практические занятия 2.

Практическое занятие (интерактивное)

Цель занятия: повторение и закреплением терминологии менеджмента качества.

Работа с терминологией.

1 этап: под наблюдением преподавателя составление теста из 10 закрытых вопросов с использованием терминов менеджмента качества.

2 этап: обмен тестами.

3 этап: решение тестов.

Тема 5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность

Лекционные занятия 1.

Влияние качества на прибыль и конкурентоспособность. Классификация затрат на качество.

Лекционные занятия 2.

Методы расчёта затрат на качество. Отчёт по затратам на качество.

Практические занятия 3.

Методы расчёта затрат на качество.

Тема 6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции

Лекционные занятия 1.

Характеристика, цели, функции и принципы стандартизации. ГСС РФ. Общая характеристика стандартов разных категорий. Нормативные документы по стандартизации.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Эффективность работ по стандартизации.

Практические занятия 2.

Государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов. Межгосударственная система стандартизации. Международное сотрудничество в области стандартизации. Эффективность работ по стандартизации.

Тема 7. Роль метрологии в повышении качества продукции

Лекционные занятия 1.

Метрология как деятельность. Государственная система обеспечения единства измерений. Нормативная база метрологии. Ответственность за нарушение метрологических правил.

Практические занятия 2.

Практическое занятие (интерактивное).

Работа в группах.

Цель занятия: исследование роли метрологии в управлении качеством.

1 этап: исследование нормативно-правовой базы метрологической деятельности (домашнее задание).

2 этап: в микрогруппах формулирование вопросов относительно нормативной базы метрологии и ответственности за её несоблюдение, гос.системы обеспечения единства измерений.

3 этап: перекрёстный опрос. В порядке очередности одна микрогруппа задаёт составленные вопросы другой.

4 этап: подсчёт числа верных ответов и определение микрогруппы-победителя.

Тема 8. Сертификация продукции

Лекционные занятия 1.

Основные понятия, принципы, цели и правила стандартизации. Обязательная и добровольная сертификация.

Порядок сертификации продукции. Ответственность за нарушение обязательных требований государственных стандартов при производстве продукции и правил сертификации. Состояние и перспективы развития сертификации

Практические занятия 2.

Изучение правил и схем сертификации применительно к отраслям народного хозяйства.

Практические занятия 3.

Практическое занятие (интерактивное).

Цель занятия: повторение и закреплением терминологии менеджмента качества.

Работа с терминологией.

1 этап: под наблюдением преподавателя составление кроссворда из 10 вопросов с использованием терминов менеджмента качества.

2 этап: обмен кроссвордами.

3 этап: решение кроссвордов.

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Виды и организация самостоятельной работы обучающихся

При преподавании дисциплины «Система менеджмента качества» применяются разнообразные образовательные технологии в зависимости от вида и целей учебных занятий.

Теоретический материал излагается на лекционных занятиях в следующих формах:

- проблемные лекции;
- лекция-беседа.

Семинарские занятия по дисциплине «Система менеджмента качества» ориентированы на закрепление теоретического материала, изложенного на лекционных занятиях, а также на приобретение дополнительных знаний, умений и практических навыков осуществления профессиональной деятельности посредством активизации и усиления самостоятельной деятельности обучающихся.

Большинство практических занятий проводятся с применением активных форм обучения, к которым относятся:

1) устный опрос студентов с элементами беседы и дискуссии по вопросам, выносимым на практические занятия;

2) групповая работа студентов, предполагающая совместное обсуждение какой-либо проблемы (вопроса) и выработку единого мнения (позиции) по ней (метод группового обсуждения);

3) тест по отдельным вопросам, целью которого является проверка знаний студентов и уровень подготовленности для усвоения нового материала по дисциплине.

На семинарских занятиях оцениваются и учитываются все виды активности студентов: устные ответы, дополнения к ответам других студентов, участие в дискуссиях, работа в группах, инициативный обзор проблемного вопроса, письменная работа.

Тема, раздел	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма	Задания для самостоятельной работы	Форма контроля
1. Основные понятия и категории управления качеством	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
2. Методологические основы управления качеством	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
3. Система менеджмента качества на основе международных стандартов	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
4. Жизненный цикл продукции	4	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
5. Экономические аспекты качества. Конкурентоспособность	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
6. Стандартизация как инструмент управления качеством продукции	6	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений

7. Роль метрологии в повышении качества продукции	4	8	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
8. Сертификация продукции	5	10	12	- изучение проблем, не выносимых на лекции; - подготовка к практическим занятиям; - написание тематических рефератов; - подготовка к зачету.	Беседа; устный опрос; проверка рефератов и сообщений
ИТОГО	43	66	96		

5.2. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся отражено в п.7 рабочей программы дисциплины «Система менеджмента качества».

6. КОМПЛЕКТЫ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Освоение дисциплины направлено на формирование:

ПК-4 Способен принимать участие в организации, координации и контроле процессов планирования производства и продаж, управления продуктом, расчета цен и обоснования ценовых стратегий, сбыта и товародвижения

ПК-5 Способен оценивать уровень технологической подготовки производства, управлять внедрением современных технологий в процессе производства

Данные компетенции формируются в процессе изучения дисциплины на двух этапах:

этап 1 – текущий контроль;

этап 2 – промежуточная аттестация.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценка компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации, Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания и технологической картой дисциплины (Приложение 1), принятыми в Институте.

*6.2.1. Показатели и критерии оценивания
компетенций на этапе текущего контроля*

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	<p>1. Посещение занятий: а) посещение лекционных и практических занятий, б) соблюдение дисциплины.</p> <p>2. Работа на лекционных занятиях: а) ведение конспекта лекций, б) уровень освоения теоретического материала, в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.</p> <p>3. Работа на практических занятиях: а) уровень знания учебно-программного материала, б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса, в) практические навыки работы с освоенным материалом.</p>	0-35
2	Письменное задание	<p>1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.</p> <p>2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; д) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).</p> <p>3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).</p> <p>4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.</p>	0-25

3	Практическое задание	<p>1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.</p> <p>2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.</p> <p>3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.</p> <p>4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.</p> <p>5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.</p>	0-50
---	----------------------	--	------

6.2.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачёта в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Система менеджмента качества» могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины

№ п/п	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Шкала оценивания
1	Итоговая работа	Количество баллов за тест пропорционально количеству правильных ответов на тестовые задания. После прохождения теста суммируются результаты выполнения всех заданий для выставления общей оценки за тест.	0-25

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

6.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы на этапе текущего контроля

Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)

1. Посещение занятий:

- а) посещение лекционных и практических занятий,
- б) соблюдение дисциплины.

2. Работа на лекционных занятиях:

- а) ведение конспекта лекций,
- б) уровень освоения теоретического материала,
- в) активность на лекции, умение формулировать вопросы лектору.

3. Работа на практических занятиях:

- а) уровень знания учебно-программного материала,
- б) умение выполнять задания, предусмотренные программой курса,
- в) практические навыки работы с освоенным материалом.

Письменное задание

(Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5)

1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме письменного задания; б) соответствие содержания теме и плану письменного задания; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму письменного задания.

Темы рефератов представлены в Приложении 2

Практическое задание

(Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5)

1. Анализ проблемы: а) умение верно, комплексно и в соответствии с действительностью выделить причины возникновения проблемы, описанной в практическом задании.

2. Структурирование проблем: а) насколько четко, логично, последовательно были изложены проблемы, участники проблемы, последствия проблемы, риски для объекта.

3. Предложение стратегических альтернатив: а) количество вариантов решения проблемы, б) умение связать теорию с практикой при решении проблем.

4. Обоснование решения: а) насколько аргументирована позиция относительно предложенного решения практического задания; б) уровень владения профессиональной терминологией.

5. Логичность изложения материала: а) насколько соблюдены общепринятые нормы логики в предложенном решении, б) насколько предложенный план может быть реализован в текущих условиях.

Примеры кейсов представлены в Приложении 3.

6.3.2. Типовые контрольные задания или иные материалы на этапе промежуточной аттестации

(Формируемые компетенции: ПК-4, ПК-5)

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета в виде выполнения тестирования и/или итоговой работы.

Итоговые задания разрабатываются по основным вопросам теоретического материала и позволяют осуществлять промежуточный контроль знаний и степени усвоения материала.

При проведении промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Банковская система РФ» могут формироваться варианты тестов, относящихся ко всем темам дисциплины.

Оценка знаний студентов осуществляется в соответствии с Положением о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в Институте, и технологической картой дисциплины.

Вопросы к зачету представлены в Приложении 4.

Тест размещен в Приложении 5.

Задачи для зачета размещены в Приложении 6.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся по дисциплине «Система менеджмента качества» основана на использовании Положения о балльной и рейтинговой системах оценивания, принятой в институте, и технологической карты дисциплины.

№ п/п	Показатели оценивания	Шкала оценивания
Текущий контроль		
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)	0-35
2	Письменное задание (реферат)	0-25
3	Практическое задание (кейс)	0-50
<i>Итого текущий контроль</i>		75
Промежуточная аттестация		
4	Итоговая работа	25
<i>Итого промежуточная аттестация</i>		25
ИТОГО по дисциплине		100

Максимальное количество баллов по дисциплине – 100.

Максимальное количество баллов по результатам текущего контроля – 75.

Максимальное количество баллов на экзамене – 25.

Уровень подготовленности обучающегося соответствует трехуровневой оценке компетенций в зависимости от набранного количества баллов по дисциплине.

	Уровень овладения		
	Пороговый уровень	Продвинутый уровень	Превосходный уровень
Набранные баллы	50-69	70-85	86-100

Шкала итоговых оценок успеваемости по дисциплине «Система менеджмента качества» соответствует Положению о балльной и рейтинговой системах оценивания и отражена в технологической карте дисциплины.

Зачёт

Количество баллов	Оценка
50-100	зачтено
0-49	не зачтено

Экзамен

Количество баллов	Оценка
86-100	отлично
70-85	хорошо
50-69	удовлетворительно
0-49	неудовлетворительно

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник / А. П. Агарков. – 3-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 204 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370>

Дополнительная литература:

1. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. – 2-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 335 с.: ил., табл., схем., граф. – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621658>

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационные ресурсы образовательной организации:

1. <http://www.sibit.sano.ru/> - официальный сайт образовательной организации.
2. <http://do.sano.ru> - система дистанционного обучения Moodle (СДО Moodle).
3. <http://www.gov.ru> - Федеральные органы власти.
4. <http://www.ksrf.ru> - Сайт Конституционного Суда Российской Федерации.
5. <http://www.vsrfr.ru> - Сайт Верховного Суда Российской Федерации.
6. <http://президент.рф> - Сайт Президента Российской Федерации.
7. <http://www.duma.gov.ru> - Сайт Государственной Думы Федерального Собрания РФ.
8. <http://www.government.ru> - Сайт Правительства Российской Федерации.
9. <http://www.gov.ru/main/regions/regioni-44.html> - Сайт субъектов Российской Федерации.
10. <http://www.garant.ru/> - Справочная правовая система «Гарант».
11. <http://www.ach.gov.ru> - Счётная палата Российской Федерации.
12. <http://rostrud.ru> - Федеральная служба по труду и занятости.

13. <http://www.rosmintrud.ru> - Министерство труда и социальной защиты РФ.
14. <http://www.kadrovik.ru> - Национальный союз кадровиков.
15. <http://www.ilo.org> - Международная организация труда.
16. <http://www.hr-portal.ru> - Сообщество HR-менеджеров.
17. <http://www.inpravo.ru/> - Правовой портал.
18. <http://www.all-pravo.ru/> - Вопросы правового регулирования наследования, дарения, пожизненной ренты.
19. <http://lib.perm.ru> - электронная библиотека по различным отраслям информатики и информационных технологий.
20. <http://www.ci.ru> - электронная версия газеты «Компьютер-Информ».
21. <http://window.edu.ru/> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».
22. <http://www.diss.rsl.ru/> - Электронная библиотека диссертаций РГБ.
23. <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp> - Университетская информационная система РОССИЯ.
24. <http://www.ebiblioteka.ru/> - базы данных East View.
25. <http://grebennikon.ru/> - Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».
26. <http://polpred.com/> - База данных экономики и права.
27. <http://www.tandfonline.com/> - Журналы издательств «Taylor & Francis».
28. <http://oxfordjournals.org/> - Журналы издательства Оксфордского университета.
29. <http://www.portal.euromonitor.com/portal/server.pt> - Бизнес-база данных Passport GMID.
30. <http://www.cfin.ru/> - сайт «Корпоративный менеджмент».
31. <http://infomanagement.ru/> - электронная библиотека книг и статей по менеджменту.
32. <http://menegerbook.net/> - электронная библиотека книг по менеджменту.
33. <http://www.aup.ru/> - административно-управленческий портал.
34. <http://ecsocman.edu.ru/> - федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент».
35. <http://www.mevriz.ru/> - сайт журнала «Менеджмент в России и за рубежом».
36. <http://www.stplan.ru/> - сайт «Стратегическое управление и планирование».
37. <http://www.swot-analysis.ru/> - программы для стратегического планирования.
38. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование».
39. <http://www.law.edu.ru> - Российский образовательный правовой портал.
40. <http://www.openet.ru> - Российский портал открытого образования.
41. <http://www.auditorium.ru> - Информационно-образовательный портал «Гуманитарные науки».
42. www.ucheba.com - Образовательный портал «Учёба».
43. www.gpntb.ru - Сайт государственной публичной научно-технической библиотеки России (ГПНТБ).
44. <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека.
45. <http://www.rsl.ru> - Российская государственная библиотека (бывшая им. В.И. Ленина).
46. <http://www.nlr.ru> - Российская национальная библиотека.
47. <http://www.km.ru> - Энциклопедия Кирилла и Мефодия.
48. <http://www.rubricon.ru> - Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета.
49. <http://www.encyclopedia.ru> - Мир энциклопедий.
50. <http://www.shpl.ru> - Государственная публичная историческая библиотека.
51. <http://www.edic.ru> - Большой энциклопедический и исторический словари онлайн.
52. <http://lib.ru> - Электронная библиотека Максима Мошкова.
53. <http://repec.org> - международная научная реферативная база данных.
54. <https://scholar.google.ru> - международная научная реферативная база данных.
55. <https://www.openaire.eu> - международная научная реферативная база данных.
56. <https://academic.microsoft.com> - международная научная реферативная база данных.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебный план курса «Система менеджмента качества» предполагает в основе изучения предмета использовать лекционный материал и основные источники литературы, а в дополнение - семинарские занятия.

Кроме традиционных лекций и семинарских занятий (перечень и объем которых указаны) целесообразно в процессе обучения использовать и активные формы обучения.

Примерный перечень активных форм обучения:

- 1) беседы и дискуссии;
- 2) кейсы и практические ситуации;
- 3) индивидуальные творческие задания;
- 4) творческие задания в группах;
- 5) практические работы.

На лекциях студенты должны получить систематизированный материал по теме занятия: основные понятия и положения, классификации изучаемых явлений и процессов, алгоритмы и методики организации менеджмента качества и т.д.

Семинарские занятия предполагают более детальную проработку темы по каждой изучаемой проблеме, анализ теоретических и практических аспектов менеджмента качества. Для этого разработаны подробные вопросы, обсуждаемые на семинарских занятиях, практические задания, темы рефератов и тесты. При подготовке к семинарским занятиям следует акцентировать внимание на значительную часть самостоятельной практической работы студентов.

Для более успешного изучения курса преподавателю следует постоянно отсылать студентов к учебникам, периодической печати. Освоение всех разделов курса предполагает приобретение студентами навыков самостоятельного анализа инструментов и механизмов менеджмента качества, умение работать с научной литературой.

При изучении курса наряду с овладением студентами теоретическими положениями курса уделяется внимание приобретению практических навыков с тем, чтобы они смогли успешно применять их в своей профессиональной деятельности.

Большое значение при проверке знаний и умений придается тестированию и подготовке рефератов по темам курса.

Активные формы семинаров открывают большие возможности для проверки усвоения теоретического и практического материала.

Основная учебная литература, представленная учебниками и учебными пособиями, охватывает все разделы программы по дисциплине «Система менеджмента качества». Она изучается студентами в процессе подготовки к семинарским и практическим занятиям, зачету. Дополнительная учебная литература рекомендуется для самостоятельной работы по подготовке к семинарским и практическим занятиям, при написании рефератов.

10. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При подготовке и проведении учебных занятий по дисциплине студентами и преподавателями используются следующие современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (договор № 109-08/2021 на оказание услуг по предоставлению доступа к электронным изданиям базовой коллекции ЭБС «Университетская библиотека онлайн» от 01 сентября 2021 г. (<http://www.biblioclub.ru>).

2. Интегрированная библиотечно-информационная система ИРБИС64 (договор № С 2-08 - 20 о поставке научно-технической продукции – Системы Автоматизации Библиотек ИРБИС64 – от 19 августа 2020 г., в состав которой входит База данных электронного каталога библиотеки СИБИТ Web-ИРБИС 64 (<http://lib.sano.ru>).

3. справочно-правовая система КонсультантПлюс (дополнительное соглашение №1 к договору № 11/01-09 от 01.09.2009).

4. Электронная справочная система ГИС Омск.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие помещения, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения:

Наименование учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения
<p>Мультимедийная учебная аудитория № 102 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (17 столов, 42 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиокolonки - 2шт.). Программное обеспечение: Microsoft Windows 8.1 (32) Professional Russian. ID продукта 00261-80356- 95595-AA367 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Skype, версия 8.65 (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно- образовательную среду организации.</p>
<p>Мультимедийная учебная аудитория № 210 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (36 столов, 74 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиокolonки - 5 шт.) Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель) Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109- 064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Мультимедийная учебная аудитория № 211 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (27 столов, 54 стула, маркерная доска, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, аудиоколонки - 5шт.) Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Учебная аудитория № 301 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>
<p>Учебная аудитория № 302 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>
<p>Учебная аудитория № 303 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (15 столов, 30 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации</p>

<p>Мультимедийная учебная аудитория № 304 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (22 стола, 44 стула, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с выходом в Интернет, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 домашняя для одного языка, ID продукта: 00327-30584-64564- ААОЕМ; (коммерческая лицензия, иностранный производитель) Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01 -09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109- 064939-827-947; 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Лаборатория управленческих дисциплин № 309 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий и лабораторных работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (21 стол, 42 стула, доска маркерная, трибуна, стеллаж, стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows 8 Professional Russian, Number License: 61555010 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader(свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109- 064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель); 2GIS (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель).</p>

<p>Мультимедийная учебная аудитория № 312 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (50 столов, 100 стульев, доска маркерная, трибуна, стол и стул преподавателя); Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер, колонки - 2 шт.). Учебно-наглядные пособия. Тематические иллюстрации. Программное обеспечение: Microsoft Windows XP Professional Russian, Number License: 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware; Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
<p>Мультимедийная учебная аудитория № 422 для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практических занятий), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, государственной итоговой аттестации</p>	<p>Учебная мебель (18 столов, 36 стульев, доска маркерная, трибуна, шкаф, стол и стул преподавателя). Мультимедийное демонстрационное оборудование (интерактивная доска, компьютер с выходом в интернет, 2 аудиокolonки). Программное обеспечение: Microsoft Windows 8 Professional Russian, Number License: 61555010 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2007 Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01 -09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация) (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947; 2GIS, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Аудитория № 420 помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - компьютерного оборудования и хранения элементов мультимедийных лабораторий</p>	<p>Мебель (4 стола, 4 стула, стеллажи), 4 персональных компьютера для системного администратора, ведущего специалиста информационного отдела, инженера-электронщика, 10 серверов. Паяльная станция, стеллаж, 15 планшетных компьютеров, наушники для лингафонного кабинета, запасные части для компьютерного оборудования.</p>
<p>Аудитория № 003 помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p>	<p>Станок для сверления, угловая шлифовальная машина, наборы слесарных инструментов для обслуживания учебного оборудования, запасные части для столов и стульев. Стеллаж, материалы для сопровождения учебного процесса.</p>
<p>Аудитория для самостоятельной работы студентов № 413 библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся, научно-исследовательской работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)</p>	<p>Учебная мебель (9 столов, 23 стула, мягкая зона). Персональные компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института - 6 шт. Программное обеспечение: Microsoft Windows 8.1 Pro Russian, Number License: 63726920 OPEN 91563139ZZE1502 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Windows 10 Pro Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office 2007 standart Win32 Russian, Number License 42024141 OPEN 61960499ZZE0903 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office Standart 2019 Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus (коммерческая лицензия, отечественный производитель); Adobe Acrobat Reader (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security - Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947 (коммерческая лицензия, отечественный производитель); 2GIS (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>

<p>Аудитория для самостоятельной работы студентов № 305 помещение для самостоятельной работы обучающихся, научно -исследовательской работы обучающихся, курсового проектирования (выполнения курсовых работ)</p>	<p>Учебная мебель (10 столов одноместных, 3 круглых стола, 27 стульев, доска маркерная, доска информационная, трибуна, стеллаж - 2 шт., стол и стул преподавателя). Мультимедийное оборудование (проектор, экран, компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Института, колонки - 2 шт.). Ноутбук DELL - 8 шт. Ноутбук HP - 2 шт. Персональный компьютер - 1 шт. СПС «Консультант Плюс». Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 Pro Russian, Number License: 69201334 OPEN 99384269ZZE1912 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Microsoft Office 2016 standart Win64 Russian, Number License 67568455 OPEN 97574928ZZE1810 (коммерческая лицензия, иностранный производитель); Consultant Plus - Договор 11/01-09 от 01.09.2009 г. Доп.соглашение №1 (автопродлонгация); Adobe Acrobat Reader, лицензия freeware (свободно распространяемое ПО, иностранный производитель); Kaspersky Endpoint Security – Russian Edition, лицензия № 1356-181109-064939-827-947; (коммерческая лицензия, отечественный производитель ПО); 2GIS, лицензия freeware. (свободно распространяемое ПО, отечественный производитель). Обеспечен доступ к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>
--	---

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются следующие комплекты лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Наименование	Основание	Описание
2GIS	Freeware	Электронная справочная система ГИС Омск
Consultant Plus	Доп.соглашение №1 к договору № 11/01-09 от 01.09.2009	ЭСС Консультант+
Microsoft Office Professional Plus 2013	Open License 62668528	Пакет электронных редакторов
Microsoft Office Standard 2016	Open License 66020759	Пакет электронных редакторов
Microsoft Office Standard 2007	Open License 42024141	Пакет электронных редакторов
Microsoft Project 2010	Акт № ГАРТ0006235 от 25.04.2012 г	Пакет электронных редакторов
Adobe Acrobat Reader	Freeware	Пакет программ для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF
IrfanView	Freeware	Графический редактор
Gimp	Freeware	Графический редактор

CorelDRAW Graphics Suite X4	Order 3056570 15.04.2008	Графический редактор
OpenOffice 4.1.1	Freeware	Пакет электронных редакторов
Notepad ++	Freeware	Пакет электронных редакторов
LibreOffice	Freeware	Пакет электронных редакторов

12. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорнодвигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены вузом или могут использоваться собственные технические средства. Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на выполнение заданий текущего контроля. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

Технологическая карта дисциплины

Наименование дисциплины	Система менеджмента качества
Количество зачетных единиц	3
Форма промежуточной аттестации	Зачет

№	Виды учебной деятельности студентов	Форма отчетности	Баллы (максимум)
Текущий контроль			
1	Посещение и работа на лекционных и практических занятиях (собеседование, контрольная работа, круглый стол и дискуссия)		
2	Выполнение письменного задания (реферат)	Письменная работа	
3	Выполнение практического задания (кейс)	Письменная работа	
Промежуточная аттестация			
4	Выполнение итоговой работы	Итоговая работа, тест	
Итого по дисциплине:			100

« ____ » _____ 20 ____ г.

Преподаватель

(уч. степень, уч. звание, должность, ФИО преподавателя)

/

Подпись

Письменное задание (реферат)

Цели и задачи реферата.

Целью работы является обобщение и систематизация теоретического материала в рамках исследуемой проблемы.

В процессе выполнения работы решаются следующие *задачи*:

1. Формирование информационной базы:
 - анализ точек зрения зарубежных и отечественных специалистов в области дисциплины;
 - конспектирование и реферирование первоисточников в качестве базы для сравнения, противопоставления, обобщения;
 - анализ и обоснование степени изученности исследуемой проблемы;
 - подготовка библиографического списка исследования.
2. Формулировка актуальности темы:
 - отражение степени важности исследуемой проблемы в современной теории и практике;
 - выявление соответствия задачам теории и практики, решаемым в настоящее время;
 - определение места выбранной для исследования проблемы в дисциплине.
3. Формулировка цели и задач работы:
 - изложение того, какой конечный результат предполагается получить при проведении теоретического исследования;
 - четкая формулировка цели и разделение процесса ее достижения на этапы;
 - выявление особенностей решения задач (*задачи* - это те действия, которые необходимо предпринять для достижения поставленной в работе цели).

В результате написания *реферата* обучающийся изучает и анализирует информационную базу с целью установления теоретических зависимостей, формулирует понятийный аппарат, определяет актуальность, цель и задачи работы.

Обязательными составляющими элементами *реферата* являются:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основное содержание, разделенное на разделы (параграфы, пункты, подпункты), расположенные и поименованные согласно плану; в них аргументировано и логично раскрывается избранная тема в соответствии с поставленной целью; обзор литературы; описание применяемых методов, инструментов, методик, процедур в рамках темы исследования; анализ примеров российского и зарубежного опыта, отражающих тему исследования и т.д..
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Номер темы для выполнения реферата определяется студентом по таблице:

Первая буква фамилии студента	№ темы реферата
А	1 или 24
Б	2 или 25
В	3 или 26
Г	4 или 27
Д	5 или 28
Е, Ё	6 или 29
Ж	7 или 30
З	8 или 31
И	9 или 32
К	10 или 33
Л	11 или 34
М	12 или 35
Н	13 или 36
О	14 или 37
П	15 или 37
Р	16 или 39
С	17 или 40
Т	18 или 41
У, Ф	19 или 42
Х, Ц, Ч	20 или 43
Ш, Щ	21 или 44
Э, Ю	22 или 45
Я	23 или 1

Примерная тематика рефератов:

1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Система менеджмента качества, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.

21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

Кейс - описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Цель кейса - научить обучающихся анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать ее из одной формы в другую.

В процессе выполнения кейса решаются следующие задачи:

- Формирование и развитие информационной компетентности;
- Развитие умений искать новые знания, анализировать ситуации;
- Развитие навыков самоорганизации, самостоятельности, инициативности;
- Развитие умений принимать решения, аргументировать свою позицию.

Обязательными составляющими элементами *кейса* являются:

- титульный лист;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения

КЕЙС

«СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В СЕРВИСНОЙ КОМПАНИИ»

Компания «Наблюдатель» занимается установкой и обслуживанием систем видеонаблюдения. Вторым направлением деятельности является установка и обслуживание электронных систем противопожарной безопасности. Сами системы и приборы они закупают у сторонних организаций, более 50% закупаются в российских компаниях-изготовителях.

Основной проблемой эффективной эксплуатации устройств является физическое старение устройств, особенно тех, которые находятся снаружи объектов и эксплуатируются более года.

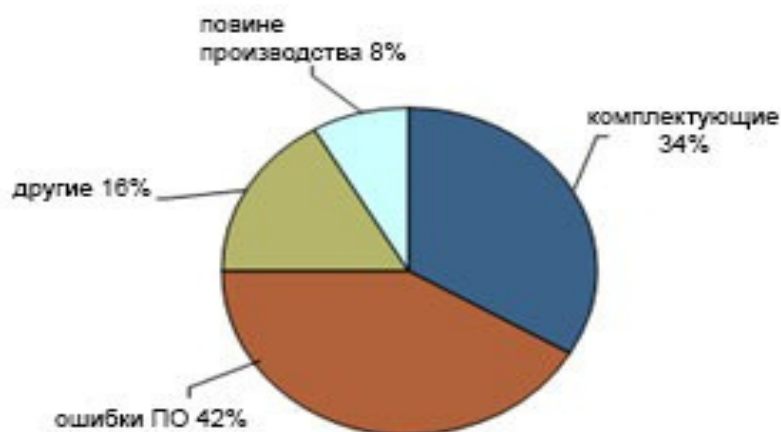
Высокая степень морального и физического износа оборудования по видеонаблюдению приводит к увеличению потока отказов работы систем, увеличивает нормы времени на его обслуживание.

В 2013 году среднее время устранения повреждений оборудования по сравнению с 2012 годом увеличилось на 24 минуты. При этом среднее время восстановления работы оборудования составляет свыше 4 часов.

Неудовлетворительным остается состояние кабелей. Понижение изоляции, сообщения между жилами, обрывы жил приводят к отказам устройств.

Из общего количества отказов по вине эксплуатационного штата произошло 70% отказов. Из них 10 случаев — замена неисправных комплектующих, 7 случаев — некачественное выполнение тех. процесса, 3 случая — перегорание предохранителей.

В 2013 году было допущено 24 отказа цифровых систем передачи. Причины возникновения отказов в работе цифровых устройств:



Наибольшее число отказов в общем количестве отказов пожарной и охранно-пожарной сигнализации – по причине завода-изготовителя.

Отказы, вызванные сбоем внешнего электроснабжения, составили 18% от общего количества отказов средств пожарной и охранно-пожарной сигнализации.

Старение устройств связи, недостатки процессов технического обслуживания, неудовлетворительный профессионализм работников, отсутствие должной системы мотивации – все эти причины приводят к отказам устройств связи и неудовлетворению внутренних и внешних потребителей. Ситуация усложняется использованием в системах аналоговых и цифровых устройств, а работники лучше обслуживают именно аналоговые устройства. Специалистов по цифровым устройствам в компании – единицы.

К 2013 году общий объем потерь от брака (как в относительном, так и в натуральном выражении) возрастает, причем брак возникает как по вине первоначального брака от завода-изготовителя, так и вследствие некачественного монтажа.

Как следствие проблемы обеспечения качества — ухудшение финансовой составляющей деятельности компании в целом, рост себестоимости услуг инфраструктуры и сокращение доходов. Поэтому на предприятии происходит сокращение статьи затрат на обеспечение достигнутого уровня качества услуг.

Вопросы к кейсу:

1. Проанализируйте проблемы, ухудшающие качество работы технических средств, и составьте список.
2. На каждую проблему из списка напишите возможное решение.
3. Сформулируйте общие рекомендации с обоснованием для руководства «Наблюдателя».

Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине
"Система менеджмента качества"

1. Сущность экономической категории «качество».
2. Модели менеджмента качества, их сравнительный анализ.
3. Историческое развитие и современное состояние теории и практики менеджмента качества.
4. Принципы менеджмента качества в соответствии со стандартом ISO 9000:2005.
5. Определение и характеристика процессного подхода.
6. Инструменты менеджмента качества.
7. Управление затратами в системах менеджмента качества.
8. Методология менеджмента качества и лучшие практики, представленные в стандартах ISO.
9. Стандарты серии ISO 9000 - состав, область применения, основные понятия и положения.
10. Политика и цели организации в области качества.
11. Документация системы менеджмента качества. Состав и назначение документов.
12. Документированная процедура. Назначение, содержание и порядок применения.
13. Требования стандарта ISO 9001.
14. Сертификация систем управления качеством. Порядок подготовки и проведения сертификации.
15. Внутренние проверки (аудит) систем менеджмента качества.
16. Анализ жизненного цикла производства товаров (услуг) в системе менеджмента качества (на конкретном примере).
17. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
18. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
19. Измерения и мониторинг в менеджменте качества.

ТЕСТ по дисциплине «СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

№ п/п	Содержание вопроса	Варианты ответа
1.	Продукция – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя 2. результат процесса производства 3. любая вещь, свободно отчуждаемая, переходящая от одного лица к другому
2.	Петля качества – это замкнутая последовательность следующих мер (указать порядок следования мер):	<ol style="list-style-type: none"> 1. планирование 2. проектирование 3. производство 4. закупки 5. маркетинг 6. хранение 7. эксплуатация 8. продажа и распределение 9. обслуживание и техническая поддержка утилизация
3.	Качество продукции – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности потребителя в соответствии с ее назначением 2. требование безопасности потребителей продукции и услуг 3. требование создания экономического эффекта применения продукции 4. требование создания социального эффекта применения продукции
4.	Показатель качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. количественная характеристика нескольких свойств товара или продукции 2. количественная характеристика всех свойств товара или продукции 3. количественная характеристика продукции или товара в целом 4. количественная характеристика одного свойства товара или продукции
5.	Указать, к какой группе факторов, влияющих на качество продукции, относится научная организация труда и культура производства:	<ol style="list-style-type: none"> 1. технические факторы 2. экономические факторы 3. организационные факторы 4. социальные факторы
6.	TQM - это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. теоретическая дисциплина 2. технология руководства процессом повышения качества 3. перечень мероприятий по повышению качества

		4. система технического обеспечения качества
7.	Метод калькуляции затрат на качество включает (выбрать несколько вариантов ответа):	<ol style="list-style-type: none"> 1. затраты, связанные с оцениванием продукции 2. затраты, связанные профилактикой оборудования 3. затраты, связанные с дефектами продукции 4. затраты, связанные с юридической ответственностью за брак
8.	Стандартизация – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. выявление требований, устанавливающих свойства продукции, которые определяют ее основные функции 2. деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области 3. процедура подтверждения соответствия, посредством которой удостоверяется соответствие продукции установленным нормам 4. процедура, дающая право на проведение какой-либо деятельности
9.	Объектом стандартизации не может быть:	<ol style="list-style-type: none"> 1. процессы и услуги 2. продукция 3. ноу-хау 4. методы измерений и контроля
10.	Теоретической базой стандартизации является	<ol style="list-style-type: none"> 1. система предпочтительных чисел 2. система единиц физических величин 3. количественные методы оптимизации 4. оптимальность требований заинтересованных сторон
11.	Организация МЭК разрабатывает стандарты в области:	<ol style="list-style-type: none"> 1. торговли 2. производства всех видов продукции 3. электроники, электротехники, связи 4. автомобилестроения
12.	Сфера деятельности ИСО не охватывает области стандартизации:	<ol style="list-style-type: none"> 1. автомобилестроения 2. станкостроения 3. единиц измерений 4. электротехники, электроники, радиотехники
13.	Государственное управление деятельностью по стандартизации в РФ осуществляет:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Правительство РФ 2. Госстандарт РФ 3. Государственная Дума РФ 4. Федеральное собрание РФ
14.	ГКиН осуществляется:	<ol style="list-style-type: none"> 1. членами Правительства РФ 2. любым работником Госстандарта РФ 3. государственными инспекторами по надзору за государственными стандартами 4. работниками соответствующих министерств

15.	Научной основой обеспечения единства измерений является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. стандартизированные методики выполнения измерений 2. систематизация 3. метрология 4. теоретическая база стандартизации
16.	Организационной основой обеспечения единства измерений являются:	<ol style="list-style-type: none"> 1. метрологические службы 2. службы стандартизации 3. министерства и ведомства 4. местные администрации
17.	Измерение - это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. совокупность операций по определению показателей качества продукции 2. совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины, позволяющего сопоставить измеряемую величину с ее единицей и получить значение величины 3. совокупность операций по определению отклонений от стандартов характеристик продукции 4. совокупность операций, выполняемых по определению возможности применения продукции потребителем
18.	В какой очередности ГМКиН приоритетно рассматривает следующие направления деятельности:	<ol style="list-style-type: none"> 1. испытания и контроль качества продукции на соответствие обязательным требованиям стандартов 2. охрана окружающей среды 3. здравоохранение 4. обеспечение обороны государства
19.	Сертификация – процедура подтверждения соответствия нормативным требованиям...	<ol style="list-style-type: none"> 1. качества 2. стандартов 3. деятельности предприятия 4. предоставления услуг
20.	Совокупность правил выполнения работ по сертификации, её участников и условий функционирования в целом называется...	<ol style="list-style-type: none"> 1. схемой сертификации 2. системой сертификации 3. органом по сертификации 4. рекомендацией по сертификации
21.	Цель сертификации – это	<ol style="list-style-type: none"> 1. подтверждение технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции 2. обеспечение унификации продукции 3. подтверждение показателей качества продукции, заявленных производителем 4. подтверждение изготовителем соответствия поставляемой им продукции установленным требованиям
22.	Сертификат – это	<ol style="list-style-type: none"> 1. документ, устанавливающий количественные или качественные критерии, которые должны быть удовлетворены

		<p>2. документ, подтверждающий соответствие продукции установленным требованиям</p> <p>3. документ, устанавливающий обязательные для применения организационно-технические и общетехнические положения, порядки, методы выполнения работ</p> <p>4. документ, предоставляющий право на проведение деятельности по производству или реализации продукции и услуг</p>
23.	Главный участник работ по сертификации – это	<p>1. испытательная лаборатория</p> <p>2. заявитель</p> <p>3. эксперт</p> <p>4. потребитель</p>
24.	Расположите участников типовой системы сертификации, сложившейся в РФ, по возрастанию контролируемых функций:	<p>1. заявители сертификационных услуг</p> <p>2. органы по сертификации</p> <p>3. центральный орган по сертификации</p> <p>4. национальный орган по сертификации</p>
25.	Участниками обязательной сертификации являются	<p>1. заявители, органы по сертификации, потребители</p> <p>2. заявители, испытательные лаборатории, потребители</p> <p>3. заявители, испытательные лаборатории, Госстандарт РФ</p> <p>4. заявители, органы по сертификации, испытательные лаборатории</p>
26.	Философская категория, выражающая существующую определенность объекта, благодаря которой он является именно тем, а не иным	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
27.	Практическое воплощение удовлетворения потребителей и ожиданий	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
28.	Итоги непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя	<p>1. количество</p> <p>2. качество</p> <p>3. услуга</p> <p>4. качество продукта</p>
29.	Автор системного подхода к управлению качеством	<p>1. В. Шухард</p> <p>2. А Фейгенбаум</p> <p>3. Дж. Журан</p> <p>4. Г. Форд</p>
30.	Основоположник процессного подхода к управлению качеством	<p>1. В. Шухард</p> <p>2. А Фейгенбаум</p> <p>3. Дж. Журан</p> <p>4. Г. Форд</p>

31.	<p>Уровни функциональной структуры системы качества:</p> <p>1 разработка документации</p> <p>2 реализация принципов</p> <p>3 разработка и совершенствование оргструктуры</p> <p>4 правовое обеспечение качества</p> <p>5 разработка политики в области качества</p>	<p>1. 1, 2, 3, 4, 5</p> <p>2. 2, 3, 4, 5, 1</p> <p>3. 5, 4, 3, 2, 1</p> <p>4. 4, 5, 3, 2, 1</p>
32.	<p>Процесс, в результате которого государство совместно с производителем обеспечивает потребителю защиту его прав на приобретение продукции с декларированными в ГОСТах и нормативно-технической документации показателями качества и на объективную информацию об этой продукции</p>	<p>1. правила</p> <p>2. сертификат соответствия</p> <p>3. сертификация продукции</p>
33.	<p>Процессы управления, улучшения и гарантирования качества – цикл PDCA:</p> <p>1 планирование</p> <p>2 выполнение</p> <p>3 проверка</p> <p>4 действия</p>	<p>1. 1, 2, 3, 4</p> <p>2. 2, 3, 4, 1</p> <p>3. 4, 2, 3, 1</p> <p>4. 1, 2, 4, 3</p>
34.	<p>Форма добровольного подтверждения соответствия в Российской Федерации</p>	<p>1. добровольная сертификация</p> <p>2. декларирование соответствия</p> <p>3. обязательная сертификация</p>
35.	<p>Взаимодействие между достигнутым результатом и использованными ресурсами</p>	<p>1. менеджмент</p> <p>2. продуктивность</p> <p>3. продукция</p> <p>4. услуга</p>
36.	<p>Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе</p>	<p>1. система сертификации</p> <p>2. способ (форма, схема) сертификации</p> <p>3. стандарт</p> <p>4. стандартизация</p>
37.	<p>Главный принцип системы качества TQM</p>	<p>1. получение прибыли</p> <p>2. функционирование предприятия</p> <p>3. удовлетворенность потребителя</p> <p>4. конкурентоспособность предприятия</p>

38.	Менеджмент качества организации, охватывающий всю организацию, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха <i>(выбрать несколько вариантов ответа)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. тотальный менеджмент качества 2. всеобщий контроль качества 3. TQM 4. TQC
39.	Принцип управления качеством, ориентированный на удовлетворение запросов потребителя	<ol style="list-style-type: none"> 1. целенаправленности 2. плановости 3. системности 4. комплексности 5. непрерывности 6. совершенствования 7. интенсивности 8. оптимальности
40.	Часть менеджмента качества, сфокусированная на улучшении его эффективности и продуктивности	<ol style="list-style-type: none"> 1. система 2. система управления 3. требование 4. улучшение качества
41.	Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс правил, норм, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом	<ol style="list-style-type: none"> 1. система сертификации 2. способ (форма, схема) сертификации 3. стандарт 4. стандартизация
42.	Форма обязательного подтверждения соответствия в Российской Федерации <i>(выбрать несколько вариантов ответа)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. добровольная сертификация 2. декларирование соответствия 3. обязательная сертификация
43.	Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям	<ol style="list-style-type: none"> 1. правила 2. сертификат соответствия 3. сертификация продукции 4. сертификация
44.	Замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции	<ol style="list-style-type: none"> 1. жизнь продукта 2. петля качества 3. обруч качества 4. круг качества
45.	Возможная вероятность ущерба предприятия в связи с несоответствием качества его продукта труда установленным нормам	<ol style="list-style-type: none"> 1. дисперсия 2. квалириск 3. риск 4. диверсификация
46.	Последовательность развития систем управления качеством в соответствии с системой TQM	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1, 2, 3, 4 2. 2, 3, 4, 1 3. 2, 3, 1, 4 4. 4, 2, 3, 1

	<p>1 TQM – система качества</p> <p>2 разрабатываемый продукт</p> <p>3 процесс создания продукта</p> <p>4 контроль качества</p>	
47.	<p>Принцип управления качеством, связанный с выработкой и принятием решения в области качества</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. целенаправленности 2. плановости 3. системности 4. комплексности 5. непрерывности 6. совершенствования 7. интенсивности 8. оптимальности
48.	<p>К управлению качеством существуют два подхода (<i>выбрать несколько вариантов ответа</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. циклический 2. типовой 3. системный 4. процессный
49.	<p>Совокупность способов и методов, направленных на создание уверенности в том, что продукция или услуга удовлетворяет определенным требованиям к качеству</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. менеджмент качества 2. обеспечение качества 3. процесс 4. услуга
50.	<p>Совокупность свойств и характеристик продукта труда, которые передают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. количество 2. качество 3. услуга 4. качество продукта

**Задачи для решения на зачете по дисциплине
Система менеджмента качества**

Решение задач на зачете необходимо для демонстрации студентом умений в части: Оценки и разработки системы менеджмента качества или ее элементов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств (ПК-6, У-1)

Во время проведения зачета студент случайным образом получает одну из 5 типов зада и проводит решение во время подготовки к ответу. Примеры зада приведены ниже.

Задача 1

Определите вид конкуренции на основе данных о натуральном и стоимостном объеме продаж по предприятию ООО «Стройся» и его конкурентам на определенном сегменте рынка. Данный расчет можно производить в форме таблице.

Характеристика конкурентов на сегменте рынка

Производитель	Объем продаж, тыс. тонн	Доля, %	Объем продаж, млн. руб	Доля, %
ООО Стройся	24,69		4800,50	
Конкурент 1	15,00		2400,00	
Конкурент 2	30,00		5200,00	
Конкурент 3	10,50		1800,00	
Итого				
Индекс рынка				
Вид конкуренции				

Задача 2

Используя результаты опроса потребителей относительно значимости для них факторов качества сметаны, потребительской оценки качества сметаны торговых марок «Вкусно» и «Коровка» по этим факторам, а также текущие цены на эту продукцию, оцените уровень конкурентоспособности сметаны торговой марки «Вкусно» относительно названного соперника. Основные и вариантыные данные, так же шаблон таблицы решения представлены в таблицах – пустые ячейки шаблона необходимо заполнить.

Основные данные и шаблон таблицы решения для задачи

Фактор качества	Весомость фактора, m_i	Связь фактора с КС (прямая/ обратная)	Значения факторов по товарам-конкурентам, по 5-балльной шкале		Оценка КС	
			«Вкусно»	«Коровка»	n_i	$m_i n_i$
Цена	0,33		4,8	4,6		
Вкус	0,24		4,6	4,3		
Натуральность состава	0,17		4,1	4,5		
Упаковка	0,15		3,8	3,6		

Объем фасовки	0,11		4,2	4,4		
Всего	1,00				QKACH =	

Задача 3

Предприятие специализируется на производстве садово-огородного инвентаря. В таблице представлены объем реализации продукции за два года, доля рынка предприятия и сильнейшего конкурента по каждому виду продукции.

Исходные данные для расчета конкурентоспособности

Наименование продукции	Объем реализации, тыс. руб		Доля рынка 2018 г, %	
	2017 г	2018 г	Предприятие	Конкурент
Соковыжималка СВАСА-308	2900	2500	34	17
Тележка двухколесная	590	649	33	21
Ящик овощной складной	90	130	5	7
Садово-огородный инвентарь в ассортименте	280	448	15	10
Газонокосилки малогабаритные	1850	2405	11	9
Запчасти к отечественным мотоблокам	580	348	40	18
Лестница-стремянка ЛС-3	980	686	16	16
Опрыскиватели	900	40	2	2

Определите:

- темпы роста рынка по каждому виду продукции;
- относительные доли рынка, занимаемые предприятием на рынке по каждому виду продукции;
- долю каждого вида продукции в общем объеме реализации предприятия за 2018 год. Постройте матрицу БКГ и сформируйте товарную стратегию для каждого вида продукции предприятия на основе анализа матрицы БКГ.

Задача 4

Оцените конкурентные преимущества офисной мебели, выпускаемой тремя предприятиями (выявите лидера). В таблице приведен перечень параметров изделий, оказывающих влияние на спрос, а также значимость (важность) каждого параметра для потребителей. Кроме того, в таблице приведена балльная оценка (по десятибалльной шкале) трех конкурирующих товаров по результатам экспертизы.

Исходные данные

№	Параметры товара	Важность параметра для потребителя	Оценка параметра в баллах		
			1	2	3
1	Качество исходного материала	0,20	8	9	6
2	Качество материала покрытия	0,07	7	8	5
3	Качество фурнитуры	0,12	10	5	6

4	Дизайн	0,23	10	8	7
5	Качество отделки	0,10	5	6	8
6	Цвет	0,06	10	10	5
7	Наличие влагонепроницаемого слоя	0,22	10	3	-
		1,0	60	49	37

Задача 5

Оцените конкурентные преимущества станции техобслуживания. В таблице приведен перечень характеристик станции «Мир» и трех станций-конкурентов, а также значимость (весомость) каждого признака для клиентов. Экспертная оценка конкурентных преимуществ дана по десятибалльной шкале.

Исходные данные

Конкурентные преимущества	Значимость признака	СТО «МИР»	Станции-конкуренты		
			1	2	3
Перечень услуг	0,25	8	8	7	9
Качество услуг	0,30	8	9	9	8
Цена услуг	0,15	9	7	10	8
Реклама	0,10	5	6	6	6
Личные контакты	0,12	6	7	7	6
Сервис	0,08	6	5	6	4
Итого					

Лист регистрации изменений, дополнений и ревизий документа

№ п/п	Дата внесения изменения	Документ, на основании которого внесено	Краткое содержание изменения
1	2	3	4
1	01.09.2021 г.	Протокол решения УС № 1 от 01.09.2021 г.	Внесение изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования (Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456)
2	26.01.2022 г.	Протокол решения УС № 6 от 26.01.2022 г.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Актуализация комплектов оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине; 2. Актуализация перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины; 3. Актуализация перечня ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины; 4. Актуализация методических указаний для обучающихся по освоению дисциплины; 5. Актуализация перечня современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем; 6. Актуализация материально-технического и программного обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине.
3	31.08.2022	Протокол решения УС № 13 от 31.08.2022 г.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Утверждение Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245); 2. Актуализация документов, регламентирующих содержание и организацию образовательного процесса при реализации ОПОП ВО по направлению подготовки.

--	--	--	--