

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Воронежский государственный технический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета экономики, менеджмента и
информационных технологий
Баркалов С.А.
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины

«Разработка и внедрение систем управления качеством»

Направление подготовки 27.04.02 Управление качеством

Профиль Управление качеством в технических системах

Квалификация выпускника Магистр

Нормативный период обучения 2 года

Форма обучения очная

Год начала подготовки 2021

Автор программы


/Поцебнева И.В./

Заведующий кафедрой
Систем управления и
информационных
технологий в строительстве


/Десятирикова Е.Н./

Руководитель ОПОП


/Поцебнева И.В./

Воронеж 2021

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цели дисциплины

Целью освоение дисциплины является получением теоретических знаний в области управления качеством продукции и услуг, приобретение практических умений обеспечения качества и формирование необходимых компетенций.

1.2. Задачи освоения дисциплины

- формирование у обучаемых научного представления о менеджменте качества как виде профессиональной деятельности;
- освоение ими принципов менеджмента качества (СМК) на основе положений национальных и международных стандартов ИСО серии 9000;
- изучение студентами стратегии всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM), развиваемой в международной и отечественной практике.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Разработка и внедрение систем управления качеством» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс изучения дисциплины «Разработка и внедрение систем управления качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

ПК-1 - Способен формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг)

ПК-4 - Способен организовывать работы по анализу претензий и рекламаций потребителей на выпускаемую продукцию

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции
УК-1	Знать основные методы критического анализа; методологию системного подхода; Уметь выявлять проблемные ситуации, используя методы анализа, синтеза и абстрактного мышления; осуществлять поиск решений проблемных ситуаций на основе действий, эксперимента и опыта; производить анализ явлений и обрабатывать полученные результаты; определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей

	разработке и предлагать способы их решения; Владеть технологиями выхода из проблемных ситуаций, навыками выработки стратегии действий; навыками критического анализа;
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции. Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг). Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).
ПК-4	Знать методы идентификации и обнаружения фальсификации продукции; Уметь идентифицировать товар; устанавливать соответствие маркировки основным свойствам продукции; анализировать претензии и рекламации потребителей на выпускаемую продукцию; составлять заключения по экспертизе. Владеть навыками идентификации продукции; навыками анализа претензий.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Разработка и внедрение систем управления качеством» составляет 10 з.е.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам занятий
очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2	3
Аудиторные занятия (всего)	128	80	48
В том числе:			
Лекции	48	32	16
Практические занятия (ПЗ)	48	32	16
Лабораторные работы (ЛР)	32	16	16
Самостоятельная работа	196	136	60
Курсовой проект	+		+
Часы на контроль	36	-	36
Виды промежуточной аттестации - экзамен, зачет	+	+	+
Общая трудоемкость: академические часы	360	216	144
зач.ед.	10	6	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1 Содержание разделов дисциплины и распределение

трудоемкости по видам занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы	Содержание раздела	Лекц	Прак зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего, час
1	Система менеджмента качества. Принципы менеджмента качества	Система менеджмента качества (СМК). Влияние СМК на качество продукции. Назначение, цели и задачи СМК. Мотивы для разработки и внедрения СМК на предприятии. Функции СМК. Принципы менеджмента качества.	8	8	6	32	54
2	Требования стандарта ИСО 9001:2015 к системам менеджмента качества	Международная организация по стандартизации ИСО. Стандарты серии ИСО 9000. Структура стандарта ИСО 9001:2015. Модель СМК. Область применения модели СМК. Контекст организации, внешний и внутренний контекст. Применение SWOT- анализа для определения и анализа факторов внешнего и внутреннего контекста.	8	8	6	32	54
3	Нормативные ссылки Термины и определения, Контекст организации. Лидерство стандарта ИСО 9001:2015	Основные термины и определения. Выявление внешних и внутренних факторов, понимание потребностей и ожиданий. Определение области применения системы менеджмента качества. Лидерство и приверженность. Политика	8	8	6	32	54
4	Планирование и поддержка стандарта ИСО 9001:2015	Действия по реагированию на риски и возможности. Цели в области качества и планирование их достижения. Ресурсы. Среда для функционирования процессов. Ресурсы для мониторинга и измерений.	8	8	6	32	54
5	Деятельность и оценка показателей деятельности стандарта ИСО 9001:2015	Планирование деятельности и управление ею. Требования к продукции и услугам. Проектирование и разработка продукции и услуг. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами. Мониторинг, измерения, анализ и оценка. Внутренний аудит.	8	8	4	34	54
6	Улучшение стандарта ИСО 9001:2015	Несоответствия и корректирующие действия. Постоянное улучшение.	8	8	4	34	54
Итого			48	48	32	196	324

5.2 Перечень лабораторных работ

Лабораторная работа №1 - Область действия системы менеджмента качества предприятия.

Лабораторная работа №2 - Управление процессами организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015. Результативность и эффективность процессов. определение критериев результативности процессов.

Лабораторная работа №3 - Способы обработки результатов измерений процессов и определение числа измеряемых параметров.

Лабораторная работа №4 - Графическое представление процессов. Матрицы ответственности.

Лабораторная работа №5 - Планирование системы менеджмента

качества.

Лабораторная работа №6 - Риски. Управление рисками. Оценка рисков. Метод ФМЕА «Анализ видов и последствий потенциальных (и фактических) отказов».

5.3 Перечень практических работ

Практическая работа №1 - Определение внутреннего и внешнего контекста ТЭПК.

Практическая работа №2 - Оценка сильных и слабых сторон методом SWOT- анализа

Практическая работа №3 - Разработка схемы процесса (алгоритма) и определение критериев его результативности.

Практическая работа №4 - Разработка схемы процесса, матрицы ответственности. Определение требований к мониторингу.

Практическая работа №5 - Разработка политики в области качества предприятия.

Практическая работа №6 - Разработка целей в области качества предприятия/ подразделений.

Практическая работа №7 - Оценка рисков процесса.

Практическая работа №8 - Структура документации СМК предприятия. Управление документацией СМК. Шаблоны документов.

6 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ) И КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

В соответствии с учебным планом освоение дисциплины предусматривает выполнение курсового проекта в 3 семестре для очной формы обучения.

Примерная тематика курсового проекта: «Разработка документации системы менеджмента качества»

Задачи, решаемые при выполнении курсового проекта:

- определение внешних и внутренних факторов организации
- разработка политики и целей организации в области качества
- разработка карты рисков

Курсовой проект включает в себя графическую часть и расчетно-пояснительную записку.

7 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

7.1.1 Этап текущего контроля

Результаты текущего контроля знаний и межсессионной аттестации оцениваются по следующей системе:

«аттестован»;

«не аттестован».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Аттестован	Не аттестован
УК-1	Знать основные методы критического анализа; методологию системного подхода;	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь выявлять проблемные ситуации, используя методы анализа, синтеза и абстрактного мышления; осуществлять поиск решений проблемных ситуаций на основе действий, эксперимента и опыта; производить анализ явлений и обрабатывать полученные результаты; определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей разработке и предлагать способы их решения;	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть технологиями выхода из проблемных ситуаций, навыками выработки стратегии действий; навыками критического анализа;	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические,	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

	(работ, услуг).	вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ		программах
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
ПК-4	Знать методы идентификации и обнаружения фальсификации продукции;	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Уметь идентифицировать товар; устанавливать соответствие маркировки основным свойствам продукции; анализировать претензии и рекламации потребителей на выпускаемую продукцию; составлять заключения по экспертизе.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах
	Владеть навыками идентификации продукции; навыками анализа претензий.	Активная работа на практических занятиях, отвечает на теоретические, вопросы на семинарских занятиях, решение тестовых, практических работ	Выполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах	Невыполнение работ в срок, предусмотренный в рабочих программах

7.1.2 Этап промежуточного контроля знаний

Результаты промежуточного контроля знаний оцениваются в 2, 3 семестре для очной формы обучения по двух/четырёхбалльной системе:

«зачтено»

«не зачтено»

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Зачтено	Не зачтено
УК-1	Знать основные методы	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%

	критического анализа; методологию системного подхода;			
	Уметь выявлять проблемные ситуации, используя методы анализа, синтеза и абстрактного мышления; осуществлять поиск решений проблемных ситуаций на основе действий, эксперимента и опыта; производить анализ явлений и обрабатывать полученные результаты; определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие дальнейшей разработке и предлагать способы их решения;	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть технологиями выхода из проблемных ситуаций, навыками выработки стратегии действий; навыками критического анализа;	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции.	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение стандартных практических задач	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-4	Знать методы идентификации и обнаружения фальсификации продукции;	Тест	Выполнение теста на 70-100%	Выполнение менее 70%
	Уметь	Решение стандартных	Продемонстрирован	Задачи не решены

идентифицировать товар; устанавливать соответствие маркировки основным свойствам продукции; анализировать претензии и рекламации потребителей на выпускаемую продукцию; составлять заключения по экспертизе.	практических задач	верный ход решения в большинстве задач	
Владеть навыками идентификации продукции; навыками анализа претензий.	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

ИЛИ

«отлично»;

«хорошо»;

«удовлетворительно»;

«неудовлетворительно».

Компетенция	Результаты обучения, характеризующие сформированность компетенции	Критерии оценивания	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
УК-1	Знать основные методы критического анализа; методологию системного подхода;	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70- 80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь выявлять проблемные ситуации, используя методы анализа, синтеза и абстрактного мышления; осуществлять поиск решений проблемных ситуаций на основе действий, эксперимента и опыта; производить анализ явлений и обрабатывать полученные результаты; определять в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи),	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	подлежащие дальнейшей разработке и предлагать способы их решения;					
	Владеть технологиями выхода из проблемных ситуаций, навыками выработки стратегии действий; навыками критического анализа;	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-1	Знать специфику формирования политики в области планирования качества продукции.	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70- 80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь формировать политику в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
	Владеть навыком формирования политики в области планирования качества продукции (работ, услуг).	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены
ПК-4	Знать методы идентификации и обнаружения фальсификации продукции;	Тест	Выполнение теста на 90-100%	Выполнение теста на 80-90%	Выполнение теста на 70- 80%	В тесте менее 70% правильных ответов
	Уметь идентифицировать товар; устанавливать соответствие маркировки основным свойствам продукции; анализировать претензии и рекламации потребителей на выпускаемую	Решение стандартных практических задач	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонстрирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстрирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

	продукцию; составлять заключения по экспертизе.					
	Владеть навыками идентификации продукции; навыками анализа претензий.	Решение прикладных задач в конкретной предметной области	Задачи решены в полном объеме и получены верные ответы	Продемонст р ирован верный ход решения всех, но не получен верный ответ во всех задачах	Продемонстр ирован верный ход решения в большинстве задач	Задачи не решены

7.2 Примерный перечень оценочных средств (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

7.2.1 Примерный перечень заданий для подготовки к тестированию

- 1 Какой документ СМК соответствует намерениям и среде организации, а также поддерживает стратегическое направление ее развития:
 - а) процедура;
 - б) цели в области качества;
 - в) политика в области качества;
 - г) руководство по качеству?

- 2 Понятие «инфраструктура» не включает в себя:
 - а) оборудование, включая технические и программные средства;
 - б) транспортные ресурсы;
 - в) социальные факторы (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность)?

- 3 Цели в области качества должны:
 - а) содержать область применения СМК организации;
 - б) быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
 - в) содержать действия по обращению с рисками и возможностями?

- 4 При определении области применения организация должна учитывать:
 - а) продукцию и услуги организации;
 - б) цели в области качества;
 - г) организационную структуру?

- 5 Во всех ли случаях следует документально оформлять отчет по результатам внутреннего аудита:
 - а) по согласованию со службой качества;
 - б) только при обнаружении несоответствий;
 - в) во всех случаях?

- 6 Кто несет ответственность за обеспечение аудиторской группы

необходимыми документами СМК проверяемого подразделения:

- а) руководитель проверяемого подразделения;
 - б) ответственные за руководство программой аудита;
 - в) сотрудники проверяемого подразделения?
- 7 Какой подход должен быть положен в основу планирования внутренних аудитов?
- а) программа внутренних проверок должна планироваться через запланированные интервалы с учетом статуса и важности проверяемых процессов и участков;
 - б) проверке должны подвергаться только отдельные, наиболее важные процессы СМК;
 - в) проверке должны подвергаться подразделения организации, участвующие в основных процессах.
- 8 Кто распределяет обязанности в аудиторской группе:
- а) представитель руководства по качеству;
 - б) любой квалифицированный аудитор;
 - в) лицо, ответственное за руководство программой аудита?
- 9 За что не несет ответственности аудитор (не руководитель аудиторской группы):
- а) поддержание в порядке и сохранении документов, относящихся к внутреннему аудиту;
 - б) подготовку плана аудита;
 - в) документирование наблюдений?
- 10 Какой из указанных принципов аудита относится к личным качествам аудитора:
- а) принцип добросовестного изложения;
 - б) подход, базирующийся на доказательствах;
 - в) принцип независимости?

7.2.2 Примерный перечень заданий для решения стандартных задач

Задача №1 Какие объективные свидетельства (записи, документы и т.д.) могут продемонстрировать соответствие требованиям пункта 7.5 ИСО 9001? Приведите 5 примеров.

Задача №2 Существует три вида аудита: аудит первой, второй и третьей сторонами. Охарактеризуйте каждый вид.

Задача №3 Укажите основные преимущества и недостатки использования чек-листа в ходе аудита.

Задача №4 Аудитор сталкивается с деструктивным поведением

проверяемого персонала, ведущим к потере времени на аудит. Укажите, как минимум, три действия, которые может сделать аудитор в этой ситуации.

Задача №5 Укажите ответственность и полномочия главного аудитора в группе, состоящей из главного аудитора и еще как минимум одного аудитора, при подготовке и проведении аудита. Укажите 5 примеров.

7.2.3 Примерный перечень заданий для решения прикладных задач

Задача №1 Описать уровни зрелости и заполнить таблицу.

1. - Уровень работы системы составляет 0%, практическая деятельность не ведется или еще не начата. В целом внедрен небольшой процент принципов менеджмента. Свидетельства внедрения отсутствуют. Системный подход неочевиден, отсутствуют реальные цели. Измерения отсутствуют или результаты измерений неудовлетворительны или непредсказуемы. Работа с претензиями или нуждами потребителей неудовлетворительна. Возможно, существуют несколько хороших идей, однако они или не внедрены, или желаемое положение принимается за действительное

2. - Уровень работы системы 25%. Только в некоторых сферах ведется практическая деятельность. Свидетельства внедрения имеются. Применяется, главным образом, корректирующий подход, направленный на исправление ошибок. Ограниченные свидетельства воздействия корректирующих действий. Ограниченная информация и/или понимание требуемых улучшений. Установлены некоторые цели, достигнуты некоторые положительные результаты. Разумная ориентация на удовлетворенность потребителя, однако мало внимания уделяется удовлетворенности других заинтересованных сторон. Процессный подход получил некоторое признание в организации. Появились незначительные свидетельства полезности его применения. Проводятся случайные анализы или оценки, которые могут привести к некоторым улучшениям и повышению показателей.

3. - Уровень работы системы приблизительно составляет 50%, практическая деятельность ведется, но не во всех областях. Доступны наглядные свидетельства улучшений. Внедрение процессного подхода является очевидным, причем этот подход более превентивный, чем корректирующий. Проводится установление первоначальных причин несоответствий, внедрение корректирующих действий и систематических улучшений. Доступна информация о поставленных целях и результатах их достижения, наблюдаются небольшие положительные тенденции по улучшению. Обычно наблюдается ориентация на удовлетворение требований заинтересованных сторон. Доступны объективные свидетельства ориентации целей на достижение умеренного успеха с применением целенаправленного анализа и соответствующих действий. Доступны отдельные свидетельства явных улучшений или повышения показателей, однако вызывает некоторые опасения неполная заинтересованность работников во внедрении принципов менеджмента.

4. - Уровень работы системы приблизительно составляет 50%, практическая деятельность по внедрению принципов менеджмента ведется по всей организации, как правило, лишь с небольшими исключениями. В системе установлен взаимосвязанный процессный подход. В организации и у ключевых ее поставщиков установлен постоянный процесс улучшений. Наблюдаются последовательные положительные результаты и тенденции улучшений, ясные свидетельства ориентации на достижение поставленных

целей. Ориентация на удовлетворение большинства заинтересованных сторон. Доступны свидетельства превентивного характера корректирующих действий, направленных на предупреждение повторного появления несоответствий. Доступны объективные свидетельства предупреждающих действий и оценки риска. Периодически проводится анализ улучшений и повышения показателей, однако они не охватывают все необходимые области на 100%. Доступны свидетельства долгосрочных улучшений за длительный период, например, по крайней мере за 1 год.

5. - Практическая деятельность по внедрению принципов менеджмента ведется по всей организации без исключений. Организация признана "Лучшей в классе", использует бенчмаркинг. Полученная информация интегрируется в процесс улучшений (от конечного пользователя на рынке и по всей цепи поставок). Организация готова продемонстрировать все результаты для получения статуса "Лучшая в классе", жизнеспособный непрерывный бизнес, удовлетворенность всех заинтересованных сторон. Успешная и инновационная организация, способная к обучению. Уместны все применяемые подходы, которые приводят к успеху и направлены на достижение положительных результатов во всех областях и во всех видах деятельности. Модель менеджмента организации является превосходным образцом для подражания. Трудно представить возможные существенные улучшения, однако проводится регулярный анализ модели. Доступны свидетельства долгосрочных улучшений за продолжительный период, например, по крайней мере за 3 года.

ВОПРОСЫ ДЛЯ НАЧАЛЬНОЙ САМООЦЕНКИ

Процессный подход	Уровень зрелости	Среднее значение
1) Взаимосвязано ли управление действиями, средствами контроля, ресурсами и выходами процесса?		
2) Изучены ли путем проведения анализа и измерений возможные основные действия и/или процессы для достижения лучшего финансового и экономического эффекта?		
3) Высшее руководство предоставляет необходимые полномочия для оценки и/или установления приоритетных рисков и может оказать потенциальное воздействие на потребителей, поставщиков и другие заинтересованные стороны?		
4) Эффективно ли внедрены процессы, в которых:	-	
а) определены действия, необходимые для достижения запланированного финансового и экономического эффекта в рамках конкретного процесса?		
б) полностью установлены и управляются взаимосвязанные и взаимозависимые действия, ресурсы, входы и выходы процесса?		
с) установлена ясная ответственность и подотчетность работников по основным видам деятельности?		
д) изучены возможности ключевых действий или процессов путем проведения анализа и измерений?		
е) идентифицированы ключевые действия и взаимодействия в организации?		
ф) используется ориентация на ключевые факторы (например, работники, машины, методы, материалы, окружающая среда), влияющие на улучшение ключевых действий/процессов?		
г) оценены и распределены по приоритетам риски, последствия и воздействия действий и процессов на потребителей, поставщиков и другие заинтересованные стороны?		

Задача №2 ИСО 9001:2015 определяет «ориентация на потребителя» как один из 7 принципов качества, который облегчает улучшение деятельности организации. Пожалуйста, объясните, как вы понимаете термин «ориентация на потребителя» в этом контексте, и укажите, как минимум, 5 пунктов ИСО 9001 в подтверждение вашей позиции.

7.2.4 Примерный перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Сущность категории «качество».
2. Управление качеством в системе общего менеджмента
3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
4. Качество и удовлетворенность потребителя.
5. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
6. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
7. Менеджмент качества: сущность и цели.
8. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки.
9. Зарубежный опыт в области управления качеством
10. Отечественный опыт в области управления качеством.
11. Японские модели управления качеством.
12. Европейская модель управления качеством.
13. Американская модель управления качеством.
14. Зарубежные премии в области качества.
15. Отечественные премии в области качества.
16. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
17. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
18. Системный подход в менеджменте качества.
19. Цикл PDCA Э. Деминга.
20. Функции управления качеством на предприятии.

7.2.5 Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
2. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
3. Методы сбора информации о поведении потребителей.
4. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
5. Процессный подход системы менеджмента качества.
6. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
7. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
8. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
9. Сертификация системы менеджмента качества.
10. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
11. Основные методы оценки качества на предприятии.
12. Средства управления качеством на предприятии.
13. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
14. Реинжиниринг бизнес-процессов в менеджменте качества.

15. Статистические методы управления качеством.
16. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
17. Методы самооценки деятельности предприятия.
18. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
19. Документальное оформление требований к качеству.
20. Рассмотрение результатов деятельности предприятия по управлению качеством.
21. Корпоративная культура и менеджмент качества.
22. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
23. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

7.2.6. Методика выставления оценки при проведении промежуточной аттестации

Зачет проводится по билетам, каждый из которых содержит 3 теоретических вопроса, 2 стандартные задачи, 2 прикладные задачи. Каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 2 балла, стандартная задача в 2 балла, прикладная задача оценивается в 5 баллов.

Максимальное количество набранных баллов на экзамене – 20.

1. «Зачет» ставится в случае, если студент набрал 10 или более 10 баллов.
2. «Незачет» ставится в случае, если студент набрал менее 10 баллов.

Экзамен проводится по тест-билетам, каждый из которых содержит 10 вопросов и задачу. Каждый правильный ответ на вопрос в тесте оценивается 1 баллом, задача оценивается в 10 баллов (5 баллов верное решение и 5 баллов за верный ответ). Максимальное количество набранных баллов – 20.

1. Оценка «Неудовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал менее 6 баллов.
2. Оценка «Удовлетворительно» ставится в случае, если студент набрал от 6 до 10 баллов
3. Оценка «Хорошо» ставится в случае, если студент набрал от 11 до 15 баллов.
4. Оценка «Отлично» ставится, если студент набрал от 16 до 20 баллов.

7.2.7 Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1	Система менеджмента качества. Принципы менеджмента качества	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
2	Требования стандарта ИСО 9001:2015 к системам менеджмента качества	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования

			к курсовому проекту.
3	Нормативные ссылки Термины и определения, Контекст организации. Лидерство стандарта ИСО 9001:2015	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
4	Планирование и поддержка стандарта ИСО 9001:2015	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
5	Деятельность и оценка показателей деятельности стандарта ИСО 9001:2015	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.
6	Улучшение стандарта ИСО 9001:2015	УК-1, ПК-1, ПК-4	Тест, контрольная работа, защита лабораторных работ, защита реферата, требования к курсовому проекту.

7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тестирование осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных тест-заданий на бумажном носителе. Время тестирования 30 мин. Затем осуществляется проверка теста экзаменатором и выставляется оценка согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение стандартных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Решение прикладных задач осуществляется, либо при помощи компьютерной системы тестирования, либо с использованием выданных задач на бумажном носителе. Время решения задач 30 мин. Затем осуществляется проверка решения задач экзаменатором и выставляется оценка, согласно методики выставления оценки при проведении промежуточной аттестации.

Защита курсовой работы, курсового проекта или отчета по всем видам практик осуществляется согласно требованиям, предъявляемым к работе, описанным в методических материалах. Примерное время защиты на одного студента составляет 20 мин.

8 УЧЕБНО МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ)

8.1 Перечень учебной литературы, необходимой для освоения

ДИСЦИПЛИНЫ

1. Организационно-методическое обеспечение внутреннего аудита систем менеджмента качества на основе требований ГОСТ Р ИСО 9001–2015 : учебное пособие / А. Г. Зекунов, С. В. Бабыкин, В. А. Новиков, Ю. П. Зубков ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2018. — 176 с. — ISBN 978-5-93088-198-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88720.html>

2. Требования ГОСТ Р ИСО 9001–2015 с комментариями. Часть 1 : учебное пособие / Е. Ю. Барменков, В. А. Новиков, Е. Б. Бобрышев, А. И. Гришин ; под редакцией И. И. Иванов. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2017. — 69 с. — ISBN 978-5-98604-189-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78188.html>

3. Дебердиева, Н. П. Менеджмент качества : учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html>

4. Сертификация систем менеджмента качества : методические указания / составители Е. П. Серпухова. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019. — 60 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/111652.html>

5. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества : учебное пособие / Е. Н. Елисеева, А. В. Жагловская. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-906953-57-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/84410.html>

8.2 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного программного обеспечения, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. Перечень информационных технологий
ОС Windows 7 Pro;
Microsoft Office Standart 2007
Scilab-6.0.0 (64-bit);
7-Zip 19.00 (x64 edition);
Google Chrome;
Adobe Acrobat Reader;
Microsoft Office Visio профессиональный 2007.

2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов <http://docs.cntd.ru/document/1200124394>
2. КРМС Менеджмент качества <https://www.kpms.ru/>
3. Сайт Российской Ассоциации Деминга. <http://deming.by.ru/>
4. Официальный сайт Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии. <http://www.gost.ru/sls/gost.nsf>
5. Ресурс «ISO 9000 Современный менеджмент качества». <http://www.iso9000.ru/>
6. Редакционно-информационное агентство "Стандарты и качество". Средство массовой информации, посвященное проблемам в области стандартизации и качества в разных отраслях промышленности <http://www.stq.ru/>

На этом сайте Вы сможете найти информацию о стандартах, разделы посвященные управлению качеством, статьи. <http://www.standard.ru>

9 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Аудитория 1305а

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

Комплект учебной мебели:

- рабочее место преподавателя (стол, стул);
- рабочие места обучающихся (столы, стулья).

- Плоттер;
- Проектор "BenQ";
- Персональные компьютеры с установленным ПО, подключенные к сети Интернет.

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

По дисциплине «Разработка и внедрение систем управления качеством» читаются лекции, проводятся практические занятия и лабораторные работы, выполняется курсовой проект.

Основой изучения дисциплины являются лекции, на которых излагаются наиболее существенные и трудные вопросы, а также вопросы, не нашедшие отражения в учебной литературе.

Практические занятия направлены на приобретение практических навыков расчета систем менеджмента качества. Занятия проводятся путем

решения конкретных задач в аудитории.

Лабораторные работы выполняются на лабораторном оборудовании в соответствии с методиками, приведенными в указаниях к выполнению работ.

Методика выполнения курсового проекта изложена в учебно-методическом пособии. Выполнять этапы курсового проекта должны своевременно и в установленные сроки.

Контроль усвоения материала дисциплины производится проверкой курсового проекта, защитой курсового проекта.

Вид учебных занятий	Деятельность студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросов, терминов, материала, которые вызывают трудности, поиск ответов в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на лекции или на практическом занятии.
Практическое занятие	Конспектирование рекомендуемых источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, выполнение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму.
Лабораторная работа	Лабораторные работы позволяют научиться применять теоретические знания, полученные на лекции при решении конкретных задач. Чтобы наиболее рационально и полно использовать все возможности лабораторных для подготовки к ним необходимо: следует разобрать лекцию по соответствующей теме, ознакомиться с соответствующим разделом учебника, проработать дополнительную литературу и источники, решить задачи и выполнить другие письменные задания.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов способствует глубокому усвоению учебного материала и развитию навыков самообразования. Самостоятельная работа предполагает следующие составляющие: <ul style="list-style-type: none">- работа с текстами: учебниками, справочниками, дополнительной литературой, а также проработка конспектов лекций;- выполнение домашних заданий и расчетов;- работа над темами для самостоятельного изучения;- участие в работе студенческих научных конференций, олимпиад;- подготовка к промежуточной аттестации.
Подготовка к промежуточной аттестации	Готовиться к промежуточной аттестации следует систематически, в течение всего семестра. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц-полтора до промежуточной аттестации. Данные перед зачетом, экзаменом три дня эффективнее всего использовать для повторения и систематизации материала.