

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и
бизнесе

Рабочая программа по дисциплине
МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования программы магистратуры по направлению подготовки

38.04.02 - Менеджмент

Направленность (профиль) подготовки
Стратегический менеджмент


Квалификация:

Магистр

Форма обучения

Очная/заочная

Согласовано
Руководитель ОПОП
«Стратегический менеджмент»




Фирова И.П.

Утверждаю
Председатель УМС  И.И. Палкин

Рекомендована решением
Учебно-методического совета
19 июня 2018 г., протокол № 4

Рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
инновационных технологий управления в
государственной сфере и бизнесе
7 февраля 2018 г., протокол № 8

Зав. кафедрой  Фирова И.П..

Авторы-разработчики:
 Абанников В.Н.
 Каткова Т.В.

1. Цели освоения дисциплины «Международные стандарты управления качеством»

Целью освоения дисциплины «Международные стандарты управления качеством» является достижение знания базовых понятий и особенностей по применению стандартов качества различного уровня в практической деятельности с целью повышения качества продукции, услуг, а в целом организации.

Основные задачи дисциплины:

- определить базовые понятия управления качеством как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики, особенности методологии и терминологии управления качеством, основные рекомендации российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях;
- овладеть практическими навыками по использованию методов решения задач определения оптимальных соотношений параметров качества и надежности продукции (товаров, услуг) и производства;
- выявить сущность и значимость основных проблем управления качеством продукции и обеспечения рыночной конкурентоспособности сложных технических систем, видение взаимосвязи этих проблем с уровнем развития менеджмента конкретного предприятия и отрасли в целом;
- овладеть способностью к обоснованию управленческих решений с учетом современных концепций менеджмента качества и рационального использования ресурсов;
- способностью к проектной деятельности в сфере организации системы управления качеством продукции на основе системного подхода, умения строить и использовать модели для описания и прогнозирования уровня качества проектируемых систем, осуществлять их качественный и количественный анализ.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Международные стандарты управления качеством» относится к вариативному циклу дисциплин по выбору программы магистратуры.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины "Международные стандарты управления качеством" представлены в рамках предшествующих дисциплин. Так, обучающийся должен знать теоретические основы и современную практику управления и обеспечения качества продукции (услуг) для обеспечения конкурентоспособности организации; эволюцию становления научного подхода управления качеством; современные методы и инструменты управления качеством.

Параллельно с дисциплиной «Международные стандарты управления качеством» изучаются: «Методы исследований в менеджменте», «Управленческая экономика». Знания, полученные в результате изучения данного курса, могут быть использованы при написании магистерской диссертации. Освоение дисциплины позволит слушателям в будущей профессиональной деятельности эффективно проводить стратегический анализ, формулировать стратегии развития организации.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Международные стандарты управления качеством»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Компетенция
ПК 2	способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
ПК 6	способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями

В результате освоения компетенций в рамках дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- существующие стандарты качества, используемые в ходе функционирования предприятий и организаций;
- историю внедрения международных стандартов качества;
- цели, задачи и структуру международной организации по стандартизации ИСО (International Organization for Standardization, ISO)
- отечественные и международные законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие практическое использование международных стандартов качества на территории РФ;
- о роли и значимости современных систем менеджмента качества в повышении качества;
- особенности стандартизации и сертификации систем менеджмента качества.

Уметь:

- выявлять проблемы при проведении работ по стандартизации качества продукции, услуг и в целом организации;
- систематизировать и обобщать информацию по существующим международным стандартам качества;
- разрабатывать и внедрять системы качества и поддерживать их работоспособность в соответствии с международными стандартами и премий по качеству;
- разрабатывать внутриорганизационные бизнес-процессы с целью повышения качества продукции;
- осуществлять сертификацию системы качества на соответствие с международными стандартами.

Владеть:

- методами повышения конкурентоспособности предприятия на основе международных стандартов качества;
- современными методами разработки и внедрения системы качества в соответствии с международными стандартами;

- методами сертификации системы качества в соответствии с международными стандартами;
- методами разработки внутриорганизационных бизнес-процессов с целью повышения качества продукции.

Основные признаки проявленности формируемых компетенций в результате освоения дисциплины «Международные стандарты управления качеством» сведены в таблице 1 и 2.

Таблица 1 – Результаты обучения

Код компетенции	Результаты обучения
ПК-2	<p>Знать: теорию и практику разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества.</p> <p>Уметь: разрабатывать программы организационного развития путем реализации процессного подхода, как фундаментального принципа системы менеджмента качества.</p> <p>Владеть: навыками по разработке и внедрению системы менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества, как части корпоративной стратегии.</p>
ПК-6	<p>Знать: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями и роли международной организации по стандартизации ИСО в стратегическом развитии экономики и организации;</p> <p>Уметь: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством и оценивать влияние сертификации системы качества на конкурентоспособность продукции и организации.</p> <p>Владеть навыками: внедрения систем менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов качества</p>

Таблица 2 - Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания

Уровень освоения компетенции	Результат обучения	
	ПК 6 способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями.	ПК 2 способностью разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию
минимальный	Знает: проблемы управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями; Умеет: анализировать процесс управления качеством Владеет навыками: внедрения элементов системы менеджмента качества организации	Знает: о роли корпоративной стратегии в развитии организации. Умеет: разрабатывать программы развития организации в рамках системы менеджмента качества. Владеет: навыками разработки элементов системы менеджмента качества на основе международных стандартов качества.
базовый	Знает: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями; Умеет: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством Владеет навыками: внедрения систем менеджмента качества организации	Знает: об особенностях разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества, соответствующих требованиям международных стандартов качества. Умеет: разрабатывать внутриорганизационные процессы, как части программы организационного развития в рамках системы менеджмента качества. Владеет: навыками разработки и внедрения элементов системы менеджмента качества на основе международных стандартов качества.
продвинутый	Знает: современные тенденции развития проблем управления качеством, полученные отечественными и зарубежными исследователями и роли международной организации по стандартизации ИСО в стратегическом развитии экономики и организации; Умеет: анализировать существующие стратегические уровни управления качеством и оценивать влияние сертификации системы качества на конкурентоспособность продукции и организации. Владеет навыками: внедрения систем менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов качества	Знает: теорию и практику разработки корпоративной стратегии на основе внедрения систем менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества. Умеет: разрабатывать программы организационного развития путем реализации процессного подхода, как фундаментального принципа системы менеджмента качества. Владеет: навыками по разработке и внедрению системы менеджмента качества соответствующих требованиям международных стандартов качества, как части корпоративной стратегии.

4. Структура и содержание дисциплины «Международные стандарты управления качеством»

Общая трудоемкость дисциплины для 2016 г., 2017, 2018, 2019 гг. составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2016 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов	
	Заочная форма	Очно-заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	10	18
в том числе:		
практические занятия	10	18
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	206	198
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2017 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	30	30
в том числе:		
лекции		16
практические занятия	30	14
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	186	186
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен

Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2018 г. набора

Вид учебной работы	Всего часов		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	30	18	22
в том числе:			

лекции			10
практические занятия	30	18	12
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	186	198	194
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен	экзамен

**Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий
(в академических часах) 2019 г. набора**

Вид учебной работы	Всего часов	
	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	216	216
Контактная работа обучающихся с преподавателями (по видам аудиторных учебных занятий) – всего:	54	24
в том числе:		
лекции		12
практические занятия	54	12
Самостоятельная работа (СРС) – всего:	162	192
Вид промежуточной аттестации (зачет/экзамен)	экзамен	экзамен

4.1. Виды и формы учебной работы.

Очно-заочное обучение 2016 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	2		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в	2	ПК-2, ПК-6

						письмен- ной форме		
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	2		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	2		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	2		18	198	экзамен	6	

**Заочное обучение
2016 года набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6

4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	2		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		2	46	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		2		10	206	экзамен	4	

Очное обучение 2017 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	2		6	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6

5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		2		30	186	экзамен	6	

Заочное обучение 2017 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	1	2	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	1	4	4	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	1	4	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	1	4	4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1	2	2	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		1	16	14	186	экзамен	4	

Очное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	2		6	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		6	37	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
ИТОГО		2		30	186	экзамен	6	

Очно-заочное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.	Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме,	Формируемые компетенции
-------	--------------------------	--------------	--	--------------------------------------	--	-------------------------

			Лекция	Практика.	Самост. работа		час.	
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	1		2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	1		4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1		4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
ИТОГО		1		18	198	экзамен	6	

Заочное обучение 2018 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в		ПК-2, ПК-6

						письменной форме		
2	Международные организации по стандартизации	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	1	2	4	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1	2	2	34	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		1	10	12	194	экзамен	4	

**Очно-заочное обучение
2019 года набора**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Контроль	Практика	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	2		10	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	2		10	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6

3	Международные стандарты систем менеджмента качества	2		10	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	2		10	30	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	2		14	12	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
ИТОГО		2		54	162	экзамен	6	

Заочное обучение 2019 года набора

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Год обучения	Виды учебной работы, в т.ч. самостоятельная работа студентов, час.			Формы текущего контроля успеваемости	В т.ч. занятия в активной и интерактивной форме, час.	Формируемые компетенции
			Лекция	Практика.	Самост. работа			
1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
2	Международные организации по стандартизации	1	2	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
3	Международные стандарты систем менеджмента качества	1	4	2	40	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме	2	ПК-2, ПК-6
4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	1	2	4	38	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письмен-	2	ПК-2, ПК-6

						ной форме		
5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2015	1	2	2	34	Задания. Тесты. Ответы на вопросы в письменной форме		ПК-2, ПК-6
	ИТОГО	1	12	12	192	экзамен	4	

4.2. Название и содержание разделов дисциплины

4.2.1. Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации

Роль стандартов качества в повышении качества продукции (услуг) и конкурентоспособности организации в рыночной среде. Предмет, задачи и содержание курса. Основные понятия (стандарт, стандартизация и др.).

Классификация категорий стандартов (государственные, международные, отраслевые стандарты). Обязательные и добровольные стандарты.

Внедрение стандартов – стандартизация. Основные подходы и принципы стандартизации.

Цели и задачи стандартизации. Квалиметрия. Квалиметрические показатели качества.

4.2.2. Международные организации по стандартизации

Эволюция международного сотрудничества в области стандартизации. Цели и задачи международного сотрудничества. Создание условий для свободного движения товаров, как на внутреннем рынке, так и на внешнем рынке. Гармонизация национальных стандартов как инструмент развития международной торговли и сотрудничества.

Международные организации по стандартизации (МЭК, ЕОК, ИЛАК, СЕН, СЕНЕЛЕК и др.).

Стандартизация в рамках СНГ.

4.2.3. Международные стандарты систем менеджмента качества

Системный подход в управлении качеством. Основные принципы построения систем качества. Модели систем качества. Структура и функции систем качества.

Элементы системы качества: циклы Э.Деминга, «петля качества». Состав нормативной документации систем качества.

Основные системы менеджмента качества (СМК): ИСО (ISO) 9000 и 14000, QS 9000, TQM.

Международные премии по качеству, как системы менеджмента качества. Премия Правительства РФ, премия США имени М. Болдриджа, премия Японии имени Э. Деминга, европейская премия EFQM.

4.2.4. Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества

Эволюция ИСО 9000. Назначение, разработка, состав и структура стандарта. Краткая характеристика стандартов и основных элементов системы качества.

Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО 9000. Инструменты ИСО 9000 (семь инструментов качества, метод Тагучи и др.)

Процессная ориентация стандарта ИСО 9000. Принципы классификации внутриорганизационных процессов. Управление процессами. Построение базовых карт рабочих процессов организации и декомпозиции процессов.

4.2.5. Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008

Актуальность внедрения системы менеджмента качества в организации. Цели и задачи создания СМК. Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008: разработка и внедрение. Основные этапы и процедуры разработки СМК.

Нормативное обеспечение СМК (руководство по качеству, политика в области качества, обеспечение качества и управления качеством). Этапы вне-

дрения СМК. Внутренний аудит СМК.

Сертификация СМК. Понятие сертификат и сертификация. Нормативно-правовое обеспечение сертификации. Органы по сертификации. Схема и этапы сертификации СМК. Государственный реестр.

4.3. Практические занятия, их содержание

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Форма проведения	Формируемые компетенции
1	1	Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации. Квалиметрические показатели.	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи на анализ внешней среды качества. Оценка параметров качества продукции.	ПК-2, ПК-6
2	2	Международные организации по стандартизации	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи по международным организациям в сфере стандартизации.	ПК-2, ПК-6
3	3	Международные стандарты систем менеджмента качества	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи по построению «петли качества» организации. Анализ показателей в ЕПК.	ПК-2, ПК-6
4	4	Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества	Задания на понимание терминов, ситуационные задачи, построение рабочих процессов организации и их декомпозиция.	ПК-2, ПК-6
5	5	Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008	Задания на понимание терминов, ситуационные аналитические задачи, задание на разработку документации СМК организации.	ПК-2, ПК-6

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

и оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

5.1. Текущий контроль

Тестовые и контрольные задания, расчетные задачи, упражнения, ситуационные задания для проверки остаточных знаний

а) Образцы тестовых и контрольных заданий текущего контроля

Задание 1

№	Вопрос	Ответы, правильный (ные) ответ подчеркнуть(ы)	Наличие рисунка
1.1	Управление качеством является одной из ключевых функций:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Корпоративного и проектного менеджмента 2. Производственного менеджмента 3. Финансового менеджмента 4. Инвестиционного менеджмента 	нет
1.2.	Стандартизация – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс) 2. Деятельность по подтверждению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция (система, процесс) 3. Деятельность по установлению соответствия продукции определенным требованиям 4. Деятельность по установлению подтверждению основных требований, которым должна соответствовать продукция (система, процесс). 	нет
1.3.	Квалиметрия – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества 2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы эстетической оценки качества 3. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы механической оценки качества 4. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы оценки качества 	нет
1.4.	Петля качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров в процессе эксплуатации 2. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапе производства 3. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах продажи и распределения 4. Замкнутая последовательность мер, определяющая качество товаров и процессов на этапах производства и эксплуатации. 	нет

1.5.	Среди японских моделей управления качеством наиболее известны:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кружки качества 2. Программа «пяти нулей» 3. Система «just-in-time» 4. Система КАНБАН 5. Все вышеперечисленное 	нет
1.6.	Основными целями и задачами EFQM являются:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Удовлетворение потребностей государства 2. Удовлетворение интересов персонала 3. Влияние на общество 4. Удовлетворение работой и качеством самого фонда 	
1.7	Надежность – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Показатель работоспособности изделий 2. Качество, простирающееся во времени 3. Критерий, простирающийся в пространстве 4. Коэффициент безотказности изделия 	
1.8	Теория надежности:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устанавливает закономерности возникновения отказов устройства и методы их прогнозирования 2. Изыскивает способы повышения надежности изделий при конструировании и последующем изготовлении 3. Разрабатывает специальные формы расчета уровней устройств по известным качествам составляющих их частей 4. Является наукой комплексной, относящейся в первую очередь к компетенции инженера, физика, химика и экономиста 	
1.9	Гарантированный срок службы товара:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Как правило меньше его действительного срока службы, который характеризуется долговечностью товара 2. Обычно больше его действительного срока службы, который характеризуется недолговечностью товара 3. Меньше его действительного срока эксплуатации, который характеризуется долговечностью товара 4. Как правило, больше его действительного срока службы, который характеризуется надежностью товара. 	
1.10	Долговечность характеризует:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сохранение товаром своих первоначальных (производственных) характеристик 2. Работоспособность товара 3. Срок полезного использования товара 4. Реальный срок службы товара 	

Задание 2

№	Вопрос	Ответы, правильный(ные) ответ подчеркнут(ы)	Наличие рисунка
2.1	Одной из ключевых концепций ведения бизнеса в настоящее время является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отслеживание качества продукции 2. Ориентация на производство 3. Мониторинг конкуренции 4. Ориентация на потребителя 	нет
2.2.	<i>Customer satisfaction</i> -подход, согласно которому удовлетворенность потребителя за-	<ol style="list-style-type: none"> 1. От соотношения цены и качества 2. От качества продукции 3. От ценности и стоимости 4. От всего вышеперечисленного 	нет

	визит:		
2.3.	Для потребителя ожидаемая стоимость – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Стоимость ценного бездефектного товара, причем правильно сделанного с точки зрения потребителя 2. Ценность бездефектного товара, причем правильно сделанного с точки зрения потребителя 3. Цена товара, причем правильно сделанного с точки зрения потребителя 4. Стоимость товара, причем правильно сделанного с точки зрения потребителя 	нет
2.4.	Степень удовлетворенности потребителя качеством продукции или услуг зависит:	<ol style="list-style-type: none"> 1. От того, в какой степени, по мнению потребителя, они соответствуют своей стоимости 2. От того, в какой степени, по мнению потребителя, они соответствуют стандартам качества 3. От того, в какой степени, по мнению потребителя, они соответствуют своему назначению 4. От того, в какой степени, по мнению потребителя, они соответствуют друг другу 	нет
2.5.	Основными параметрами качества для изделий являются:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Себестоимость 2. Надежность 3. Долговечность 4. Все вышеперечисленное 	нет
2.6	Различают несколько заинтересованных в улучшении качества сторон. По ISO 9004-2008 это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Потребители 2. Акционеры 3. Общество 4. Никто из перечисленных 	
2.7	Центральным понятием концепции бережливого производства является:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ценность 2. Надежность 3. Качество 4. Долговечность 	
2.8	Внутриотраслевая конкуренция – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соперничество между производителями одной отрасли хозяйства за более выгодные условия выпуска товаров 2. Соперничество между предпринимателями, действующими в разных отраслях экономики 3. Соперничество между предпринимателями в поиске наиболее выгодной сферы приложения капитала 4. Соперничество между предпринимателями одной отрасли хозяйства за более выгодные условия выпуска и сбыта товаров 	
2.9	Межотраслевая конкуренция – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вид конкуренции между предпринимателями за более выгодные условия выпуска и сбыта товаров 2. Вид конкуренции между производителями, действующими в разных отраслях экономики 	

		3. Вид конкуренции между производителями разных отраслей экономики за более выгодные условия сбыта товаров 4. Вид конкуренции между предпринимателями, действующими в разных отраслях экономики	
2.10	Этапами анализа конкурентоспособности изделия являются:	1. Оценка патентной чистоты 2. Оценка технических параметров изделия 3. Оценка соответствия параметров товара стандартам и нормам 4. Все вышеперечисленное	

Задание 3

№	Вопрос	Ответы, правильный(ные) ответ подчеркнут(ы)	Наличие рисунка
3.1.	Стандарты ИСО (ISO) 9000 не содержат:	1. Положений по оцениванию в сравнении с общими моделями 2. Направлений на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителя 3. Конкретных рекомендаций в отношении других систем менеджмента 4. Требований к системам менеджмента качества и рекомендаций по улучшению деятельности	нет
3.2.	Стандарты ИСО 9000 версии 2000 г. содержат:	1. 5 принципов менеджмента качества 2. 8 принципов менеджмента качества 3. 15 принципов менеджмента качества 4. 10 принципов менеджмента качества	нет
3.3.	Серия ИСО 9000 включает в себя стандарты:	1. ИСО 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании, разработке, производстве, монтаже и обслуживании» 2. ИСО 9002 «Система качества. Модель для обеспечения качества при производстве, монтаже и обслуживании» 3. ИСО 9003 «Система качества. Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях» 4. ИСО 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества» 5. Все варианты ответов верны	нет
3.4.	Главным в стандартах качества ИСО серии 9000 является:	1. Производство продукции 2. Документированность всех процессов, имеющих отношение к производству продукции и могущих оказать существенное влияние на его качество 3. Управление качеством 4. Принятие решений	нет
3.5.	Международная стандартизация в управле-	1. Упорядочения объектов (продукции, работ, услуг, процессов), создаваемых людьми в	нет

	нии качеством выполняет функцию:	<p>разных странах</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Закрепления в нормативных документах оптимальных требований к упорядоченным объектам 3. Установление правил применения этих нормативных документов 4. Ускорение научно-технического прогресса участников международных организаций 	
3.6	К функциям ИСО не относится:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Закрепление в нормативных документах оптимальных требований к упорядоченным объектам 2. Установление международных стандартов с согласия всех членов ИСО 3. Содействие внедрению и облегчению применения новых прогрессивных стандартов 4. Организация обмена информацией о работах своих членов и технических комитетов. 5. Сотрудничество с другими международными организациями 	
3.7	Показатели качества – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Требования к свойствам продукции, дающие возможность рассчитать их экономическую эффективность 2. Количественно и качественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки 3. Совокупность свойств, не влияющая на дальнейшую реализацию продукции 4. Экономическая категория, отражающая недостатки какой-либо продукции 	
3.8	Показатели стандартизации характеризуют:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие продукции стандартам 2. Приспособленность продукции к психофизиологическим свойствам потребителя 3. Основные функциональные свойства продукции и обуславливают диапазон ее применяемости 4. Совершенство конструктивно-технологического решения продукции 	
3.9	Экономические показатели отражают:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Основные функциональные свойства продукции и обуславливают диапазон ее применяемости 2. Приспособленность продукции к психофизиологическим свойствам потребителя, проявляющимся в системе «человек-изделие- окружающая среда» 3. Затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию продукции 4. Свойства безотказности, долговечности, ремонтпригодности, сохраняемости 	
3.10	Выберите правильное определение показателей качества:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Качественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализа- 	

		<p>ции и проверки</p> <p>2. Количественно или качественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки</p> <p>3. Количественно установленные конкретные требования к характеристикам (свойствам) объекта, дающие возможность их реализации и проверки</p> <p>4. Нет правильного ответа</p>	
--	--	--	--

б) Примерная тематика рефератов, эссе, докладов по дисциплине «Международные стандарты управления качеством»

Темы рефератов, эссе, докладов

1. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя
2. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности
3. Классификация показателей качества продукции
4. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества
5. Методы оценки качества продукции
6. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством
7. Международные стандарты ИСО серии 9000
8. Сертификация продукции и систем менеджмента качества
9. Принципы и концепции TQM
10. Международные особенности внедрения систем TQM
11. Особенности внедрения систем менеджмента качества в России
12. Премии в области качества
13. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции
14. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции
15. Оценка экономической эффективности новой продукции
16. Принципы совершенствования качества и модели управления качеством
17. Особенности разработки документированных систем обеспечения каче-

ства

18. Эволюция менеджмента качества

5.2. Методические указания по организации самостоятельной работы

В рамках самостоятельной работы студентам предлагаются вопросы для самоподготовки по всем темам.

Тема 1. Общие положения концепции стандартов качества и стандартизации

Роль стандартов качества в повышении качества продукции (услуг) и конкурентоспособности организации в рыночной среде. Предмет, задачи и содержание курса. Основные понятия (стандарт, стандартизация и др.).

Классификация категорий стандартов (государственные, международные, отраслевые стандарты). Обязательные и добровольные стандарты.

Внедрение стандартов – стандартизация. Основные подходы и принципы стандартизации.

Цели и задачи стандартизации. Квалиметрия. Квалиметрические показатели качества.

Вопросы для самопроверки

- 1) Что понимается под стандартом?
- 2) Каковы основные этапы стандартизации?
- 3) Перечислите основные категории стандартов.
- 4) На что ориентированы обязательные стандарты?

Тема 2. Международные организации по стандартизации

Эволюция международного сотрудничества в области стандартизации. Цели и задачи международного сотрудничества. Создание условий для свободного движения товаров, как на внутреннем рынке, так и на внешнем рынке. Гармонизация национальных стандартов как инструмент развития международной торговли и сотрудничества.

Международные организации по стандартизации (МЭК, ЕОК, ИЛАК, СЕН, СЕНЕЛЕК и др.). Стандартизация в рамках СНГ.

Вопросы для самопроверки

- 1) Перечислите основные этапы в области международной стандартизации.
- 2) Каковы основные задачи международной стандартизации?
- 3) Каковы принципы построения международных стандартов?
- 4) Перечислите основные международные организации, наделенные правом принятия международных стандартов.

Тема 3. Международные стандарты систем менеджмента качества

Системный подход в управлении качеством. Основные принципы построения систем качества. Модели систем качества. Структура и функции систем качества.

Элементы системы качества: циклы Э.Деминга, «петля качества». Состав нормативной документации систем качества.

Основные системы менеджмента качества (СМК): ИСО (ISO) 9000 и 14000, QS 9000, TQM.

Международные премии по качеству, как системы менеджмента качества. Премия Правительства РФ, премия США имени М. Болдриджа, премия Японии имени Э. Деминга, европейская премия EFQM.

Вопросы для самопроверки

- 1) Что понимается под системой менеджмента качества?
- 2) Перечислите основные модели системы менеджмента качества?
- 3) Из каких элементов состоит система менеджмента качества?
- 4) Международная организация по стандартизации (ISO): структура и основные комитеты, занятые разработкой стандартов.
- 5) Уровни международной стандартизации качества.

Тема 4. Рекомендации ИСО серии 9000 по обеспечению качества

Эволюция ИСО 9000. Назначение, разработка, состав и структура стан-

дарта. Краткая характеристика стандартов и основных элементов системы качества.

Постоянное совершенствование и пересмотр МС ИСО 9000. Инструменты ИСО 9000 (семь инструментов качества, метод Тагучи и др.)

Процессная ориентация стандарта ИСО 9000. Принципы классификации внутриорганизационных процессов. Управление процессами. Построение базовых карт рабочих процессов организации и декомпозиции процессов.

Вопросы для самопроверки

- 1) История появления международного стандарта (МС) ИСО серии 9000.
- 2) Эволюция структуры МС ИСО серии 9000.
- 3) Уровни системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО серии 9000.
- 4) В чем проявляется процессная ориентация МС ИСО серии 9000?
- 5) Что такое базовая карта рабочего процесса?

Тема 5. Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008

Актуальность внедрения системы менеджмента качества в организации. Цели и задачи создания СМК. Создание системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ИСО 9001:2008: разработка и внедрение. Основные этапы и процедуры разработки СМК.

Нормативное обеспечение СМК (руководство по качеству, политика в области качества, обеспечение качества и управления качеством). Этапы внедрения СМК. Внутренний аудит СМК.

Сертификация СМК. Понятие сертификат и сертификация. Нормативно-правовое обеспечение сертификации. Органы по сертификации. Схема и этапы сертификации СМК. Государственный реестр.

Вопросы для самопроверки

- 1) В чем проявляется преимущество организации от внедрения системы менеджмента качества?

- 2) Каковы основные этапы внедрения СМК?
- 3) С чего начинается внедрение СМК?
- 4) Перечислите основные уровни системы документации в организации.
- 5) Какой документ является основой СМК организации?

Образцы тестов для подготовки к экзамену:

Услуги - это:

- 1) Действие, результатом которого является некоторый предполагаемый эффект
- 2) Действие полезного характера, которое осуществляется при возмездности исполнения
- 3) Действие полезного характера, которое осуществляется при безвозмездности исполнения
- 4) Действие, результатом которого является некоторый товар

Квалиметрия – это:

- 1) Наука, в которой изучаются пространственные формы и количественные отношения действительного мира
- 2) Наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем)
- 3) Наука об обществе как целой системе и об отдельных социальных институтах, процессах, общественных группах
- 4) Наука о планировании, организации и контроле всех видов деятельности по перемещению и складированию обеспечивающих прохождение материального и связанного с ним информационного потоков от пункта закупки сырья до пункта конечного потребителя

К основным практическим задачам науки квалиметрии не относится:

- 1) Разработка методов определения численных значений показателей качества продукции, сбор и обработка данных для установления требований к точности показателей
- 2) Установление международных стандартов качества
- 3) Разработка единых методов измерения и оценки показателей качества
- 4) Разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества продукции

Сущность инструментального метода оценки качества продукции такова:

- 1) Данный метод основан на использовании средств измерений
- 2) Данный метод основан на сборе и анализе мнений потребителей данной продукции
- 3) Данный метод основан на анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств
- 4) Данный метод заключается в вычислениях по значениям параметров продукции, найденным другими методами

Экспертный метод оценки качества продукции базируется:

- 1) На анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств
- 2) На применении шкал (уровней, порядка или отношений)
- 3) На использовании средств измерений
- 4) На сборе и анализе мнений потребителей данной продукции

Основными методами измерения и оценки качества являются:

- 1) Статистический
- 2) Инструментальный
- 3) Комбинированный
- 4) Экспертный

Расчетный метод оценки качества заключается:

- 1) В подсчете числа событий или объектов (например, при определении процента брака от общего числа изделий)
- 2) В анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств
- 3) В вычислениях по значениям параметров продукции, найденным другими методами
- 4) В сборе и анализе мнений потребителей данной продукции

Органолептический метод оценки качества основан:

- 1) На анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств
- 2) На сборе и анализе мнений потребителей данной продукции
- 3) На использовании средств измерений
- 4) На правилах прикладной статистики и основанный на подсчете числа событий или объектов (например, при определении процента брака от общего числа изделий)

Сущность социологического метода оценки качества:

- 1) Использование средств измерений
- 2) Сбор и анализ мнений потребителей данной продукции
- 3) Использование правил прикладной статистики

- 4) Анализ восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств

Использует правила прикладной статистики и основывается на подсчете числа событий или объектов:

- 1) Социологический метод оценки качества
- 2) Статистический метод оценки качества
- 3) Расчетный метод оценки качества
- 4) Комбинированный метод оценки качества

Включает несколько способов определения показателей качества:

- 1) Комбинированный метод оценки качества
- 2) Инструментальный метод оценки качества
- 3) Экспертный метод оценки качества
- 4) Статистический метод оценки качества

К критическим показателям качества относятся:

- 1) Показатели стандартизации и унификации
- 2) Показатели надежности
- 3) Показатели экологичности
- 4) Патентно-правовые показатели

Стандарт ИСО 9001:2008 устанавливает требования:

- 1) К сертификации продукции
- 2) К качеству продукции
- 3) К системам менеджмента качества
- 4) К качеству услуги

Международные стандарты ИСО серии 9000 могут быть применимы:

- 1) К крупным промышленным предприятиям
- 2) К небольшим частным организациям
- 3) К предприятиям сферы услуг
- 4) К любым организациям

В стандарты ИСО 9000 входят:

- 1) ИСО 9000
- 2) ИСО 9002
- 3) ИСО 19011
- 4) ИСО 14000

Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству – это:

- 1) Управление качеством
- 2) Планирование качества

- 3) Обеспечение качества
- 4) Улучшение качества

По определению Международной организации по стандартизации, качество – это:

- 1) Философская категория, выражающая существенную определенность объекта
- 2) Степень соответствия характеристик объекта требованиям
- 3) Совокупность свойств, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары и услуги
- 4) Целевая функция деятельности, включающая в себя проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик объекта, и сравнение полученных результатов с установленными требованиями.

5.3. Промежуточный контроль: экзамен

Перечень вопросов к экзамену:

1. Качество как объект управления
2. Понятие стандарта и виды стандартов.
3. Функции и задачи стандартизации.
4. Обязательная стандартизация. Объекты стандартизации.
5. Добровольная стандартизация. Задачи стандартизации.
6. Международный стандарт. Цели и задачи международной стандартизации
7. Становление международной стандартизации качества.
8. Принципы разработки международных стандартов.
9. Методы оценки качества продукции для стандартизации
10. Международные организации, имеющие право разработки и принятия стандартов.
11. Становление системного подхода в управлении качеством.
12. Система менеджмента качества. Функции и структура.
13. Общие элементы систем менеджмента качества.
14. Основные международные системы менеджмента качества.
15. Международные премии за качества.

- 16.Классификация показателей качества продукции
- 17.Содержание анализа качества продукции
- 18.Инструменты контроля качества.
- 19.Методы оценки качества продукции
- 20.Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством
- 21.Международные стандарты ИСО серии 9000
- 22.Сертификация продукции и систем менеджмента качества
- 23.Принципы TQM
- 24.Основные концепции TQM
- 25.Международные особенности TQM
- 26.Особенности внедрения систем менеджмента качества в России

Пример билета

<p>РГГМУ</p> <p>Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе</p> <p>Дисциплина «Международные стандарты управления качеством»</p> <p>Экзаменационный билет № 1</p> <p>1. Качество как объект управления. 2. Премии в области качества. 3. Задание</p> <p style="text-align: right;">Заведующий кафедрой ИТУ в ГСБ д.э.н, проф.Фирова И.П. _____</p>
--

Образец задания к экзамену.

Задание. Привести примеры количественных критериев, характеризующих продукцию по квалиметрическим показателям качества.

Критерии формирования экзаменационных оценок:

Оценку «отлично» заслуживает студент, демонстрирующий всестороннее, систематическое и глубокое знание программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные рабочим планом дисциплины, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой,

рекомендованной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, показавшим глубокие, исчерпывающие знания, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, а также грамотном и логически стройном построении ответа.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, имеющий полное знание программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим наличие твердых, достаточно полных, систематизированных знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности, а также при логически стройном построении ответа при незначительных ошибках.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, знающий основной программный материал в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей профессиональной деятельности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам при изложении ответа с ошибками, допустившим погрешности непринципиального характера в ответе на экзамене (зачете) и при выполнении экзаменационных заданий, но уверенно исправленными после наводящих вопросов по изложенным вопросам.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, имеющему пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Также оценка «неудовлетворительно» ставится студентам при наличии грубых ошибок в ответе, непонимании сущности излагаемого вопроса, неуверенности и неточности ответов после наводящих вопросов по вопросам изучаемой дисциплины, а также, если уровень знаний студентов не соответствует предъявленным

требованиям, что делает невозможным продолжение обучения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература.

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — **5.1. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством.** – с.173 – с.196. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662.
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — **5.3. Международные стандарты ИСО серии 9000.** – с.196 – с.212. — (Серия: Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662.

б) Дополнительная литература.

1. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для бакалавриата и магистратуры / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — **6.1. Международные стандарты ИСО 9000 как основа создания и развития систем менеджмента качества организаций.** – с.166 – с.173. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/2D9ADC68-CDDC-4F29-8AA4-6B6AE97A6BF2.
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — **5.3. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.** – с.212 – с.240. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический

курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/73A1A41B-544C-4F99-9265-652379B38662.

в) программное обеспечение

windows 7 48130165 21.02.2011

office 2010 49671955 01.02.2012

г) профессиональные базы данных

база данных Web of Science

база данных Scopus

электронно-библиотечная система eLibrary

д) информационные справочные системы:

<http://www.consultant.ru/> - КонсультантПлюс

<http://www.garant.ru/> - Гарант

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекции (темы №1-5)	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. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия (темы №1-5)	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы и работа с текстом. Решение тестовых заданий, решение задач и другие виды работ.

Индивидуальные задания (подготовка докладов, рефератов)	<p>Поиск литературы и составление библиографии по теме, использование от 3 до 5 научных работ.</p> <p>Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в выбранной теме.</p> <p>Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и другое. Изложение основных аспектов проблемы, анализ мнений авторов и формирование собственного суждения по исследуемой теме.</p>
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, вопросы для подготовки к экзамену.

8. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Тема (раздел) дисциплины	Образовательные и информационные технологии	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
По темам №1-5	Лекции-визуализации	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс http://www.garant.ru/ - Гарант
На практических занятиях	Решение задач. Разработка процессов, выступления студентов по разработанным процессам и их демонстрация.	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс http://www.garant.ru/ - Гарант
На практических занятиях по темам №1-5	Организация взаимодействия преподавателя со студентами для осуществления консультационной работы по подготовке к практическим занятиям и подбору необходимой литературы,	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс http://www.garant.ru/ - Гарант
По темам № 1-5	Вопросы для обсуждения и задания для самостоятельной работы	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс

		http://www.garant.ru/ - Гарант
На практических занятиях по темам №1-5	Контрольные тесты для проверки остаточных знаний студентов	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс http://www.garant.ru/ - Гарант
На практических занятиях по темам №1-5	Анализ деловых ситуаций	windows 7 48130165 21.02.2011 office 2010 49671955 01.02.2012 http://www.consultant.ru/ - КонсультантПлюс http://www.garant.ru/ - Гарант

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение программы соответствует действующим противопожарным правилам и нормам и обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся. Учебный процесс обеспечен аудиториями, комплектом лицензионного программного обеспечения, библиотекой РГГМУ.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для проведения занятий практического типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации, презентационной переносной техникой.

Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью.

Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими

для представления учебной информации, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

10. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом учитываются рекомендации, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности.

«Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе на 2019 / 2020 учебный год с изменениями (см. лист изменений)»

Протокол заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28.06.2019 № 12.

Лист изменений

Изменения, внесенные протоколом заседания кафедры инновационных технологий управления в государственной сфере и бизнесе от 28 .06.2019 № 12.

1. Часы контактной работы обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий обучающихся с преподавателям (по видам аудиторных учебных занятий) для 2019 г.набора