


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Макаренко Елена Николаевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 10.06.2024 11:22:06  
Уникальный программный ключ:  
c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института магистратуры  
Иванова Е.А.   
« 29 » 08 20 24 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Системы управления качеством и производственные системы: построение, внедрение, совершенствование и документирование**

Направление 27.04.02 Управление качеством  
магистерская программа 27.04.02.02 "Бережливое производство и повышение производительности труда в экосистемах предприятий и организаций"

Для набора 2022 года

Квалификация  
магистр

КАФЕДРА **Товароведение и управление качеством****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс Вид занятий	1		2		Итого	
	уп	рп	уп	рп		
Лекции	2	2	10	10	12	12
Лабораторные	2	2	10	10	12	12
Практические	2	2	10	10	12	12
Итого ауд.	6	6	30	30	36	36
Контактная работа	6	6	30	30	36	36
Сам. работа	62	62	69	69	131	131
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	72	72	108	108	180	180

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 22.02.2022 протокол № 7.

Программу составил(и): д.э.н., доц., Механцева К.Ф.

Зав. кафедрой: Механцева К.Ф.

Методическим советом направления: д.э.н., проф., Гиссин В.И.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование знаний о комплексном подходе к созданию системы менеджмента качества продукции и услуг на предприятии и/или производственной системы на основе бережливого производства, принципах ее проектирования, построения, внедрения и постоянного совершенствования
1.2	

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<b>ОПК-9:</b> Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием
<b>ПК-1:</b> Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции
<b>ПК-2:</b> Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг
<b>ПК-3:</b> Способен организовывать работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг
<b>ПК-4:</b> Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством ресурсов организации

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

<b>Знать:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- методические и нормативные документы в области управления качеством на принципах бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству (соотнесено с индикатором ОПК-9.1);</li> <li>- средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-1.1);</li> <li>- средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.1);</li> <li>- средства, методы и инструменты для организации и проведения работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-3.1);</li> <li>- средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-4.1).</li> </ul>
<b>Уметь:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством на принципах бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству(соотнесено с индикатором ОПК-9.2);</li> <li>- проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-1.2);</li> <li>- проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.2);</li> <li>- проводить работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-3.2);</li> <li>- проводить работы по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-4.2).</li> </ul>
<b>Владеть:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками руководить разработкой методических и нормативных документы в области управления качеством на основе бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству (соотнесено с индикатором ОПК- 9.3);</li> <li>- навыками по организации работы по управлению качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-1.3);</li> <li>- навыками по организации работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-2.3);</li> <li>- навыками по организации работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства(соотнесено с индикатором ПК-3.3);</li> <li>- навыками по организации работы по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства (соотнесено с индикатором ПК-4.3).</li> </ul>

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Модуль 1 «Стандартные системы и модели для построения СМК»				

1.1	Тема 1.1 «Стандарты семейства 9000». Стандарты 9000, 9001, 9004. Межотраслевые требования. 9001 для различных отраслей. Управление качеством продукции. Руководство по применению 9001 в процессах жизненного цикла. Тема 1.2 «Модель обеспечения качества услуг». Модель обеспечения качества услуг. Номенклатура показателей качества услуг. Качество бытовых услуг, розничной и оптовой торговли, транспортных услуг, логистических услуг, туристских услуг, услуг предприятий общественного питания, услуг размещения, образовательных услуг. Тема 1.3 «Менеджмент риска». Группы стандартов «Менеджмент риска», «Практические аспекты менеджмента риска», «Менеджмент организаций», «Менеджмент непрерывности бизнеса», «Стратегический и инновационный менеджмент», «Менеджмент знаний» /Лек/	1	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.2	Тема 1.1 «Стандарты семейства 9000». Стандарт 9000, 9001, 9004. Управление качеством продукции. Руководство по применению 9001 в процессах жизненного цикла. Модель обеспечения качества услуг. Номенклатура показателей качества услуг. Libreoffice /Пр/	1	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.3	Тема 1.3 «Менеджмент риска». Группы стандартов «Менеджмент риска», «Практические аспекты менеджмента риска». Группы стандартов «Менеджмент организаций». Libreoffice /Пр/	1	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.4	Тема 1.1 «Стандарты семейства 9000». Межотраслевые требования. 9001 для различных отраслей – для малого и среднего бизнеса, для саморегулируемых организаций, для образования, для органов местного самоуправления. Тема 1.2 «Модель обеспечения качества услуг». Качество бытовых услуг, розничной и оптовой торговли, транспортных услуг, логистических услуг. Качество туристских услуг, услуг предприятий общественного питания, услуг размещения, образовательных услуг. Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.5	Тема 1.3 «Менеджмент риска». Группы стандартов «Менеджмент непрерывности бизнеса», «Стратегический и инновационный менеджмент» Группы стандартов «Стратегический и инновационный менеджмент», «Менеджмент знаний». Libreoffice /Лаб/	1	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.6	Системы и модели менеджмента качества Британского института стандартов. /Ср/	1	8	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.7	Системы и модели менеджмента качества Японского комитета промышленных стандартов /Ср/	1	8	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.8	Системы и модели менеджмента качества Немецкого института стандартов /Ср/	1	8	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.9	Системы и модели менеджмента качества Национального института стандартов и технологий /Ср/	1	8	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.10	Подготовка курсовой работы /Ср/	1	30	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
1.11	Подготовка к зачету /Зачёт/	1	4	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
	<b>Раздел 2. Модуль 2 «Построение, внедрение и совершенствование СМК»</b>				

2.1	Тема 2.1 «Внедрение СМК». Этапы внедрения СМК. Документация СМК и требования к ней. Разработка политики и целей в области качества. Разработка обязательных процедур СМК /Лек/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.2	Тема 2.2 «Реализация процессного подхода в СМК». Выбор и документирование процессов в рамках СМК. Стандартизация в рамках СМК. Измерения в СМК. Применение статистических методов в СМК. /Лек/	2	4	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.3	Тема 2.3 «Оценка СМК». Оценка результативности и эффективности СМК. Оценка степени удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Оценка поставщиков. Самооценка, аудит и оценка соответствия СМК. /Лек/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.4	Тема 2.4 «Совершенствование СМК». Модели совершенствования СМК. Построение интегрированных систем менеджмента качества /Лек/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.5	Тема 2.1 «Внедрение СМК». Этапы внедрения СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.6	Тема 2.1 «Внедрение СМК». Документация СМК и требования к ней. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.7	Тема 2.2 «Реализация процессного подхода в СМК». Выбор и документирование процессов в рамках СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.8	Тема 2.2 «Реализация процессного подхода в СМК». Стандартизация в рамках СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.9	Тема 2.3 «Оценка СМК». Оценка результативности СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.10	Тема 2.3 «Оценка СМК». Оценка эффективности СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.11	Тема 2.4 «Оценка соответствия СМК». Аудит и оценка соответствия СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.12	Тема 2.4 «Оценка соответствия СМК». Самооценка. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.13	Тема 2.5 «Совершенствование СМК». Модели совершенствования СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.14	Тема 2.5 «Совершенствование СМК». Методы совершенствования СМК. Libreoffice /Пр/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.15	Тема 2.1 «Внедрение СМК». Разработка политики и целей в области качества. Разработка обязательных процедур СМК Libreoffice /Лаб/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.16	Тема 2.2 «Реализация процессного подхода в СМК». Измерения в СМК. Применение статистических методов в СМК. Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.17	Тема 2.3 «Оценка СМК». Оценка степени удовлетворенности потребителей. Libreoffice /Лаб/	2	1	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.18	Тема 2.3 «Оценка СМК». Оценка степени удовлетворенности заинтересованных сторон. Оценка поставщиков. Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.19	Тема 2.4 «Оценка соответствия СМК». Аудит и оценка соответствия СМК. Самооценка. Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.20	Тема 2.5 «Совершенствование СМК». Построение интегрированных систем менеджмента качества Libreoffice /Лаб/	2	2	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1

2.21	Отраслевые системы менеджмента качества. Системы менеджмента качества в автомобилестроении. Системы менеджмента качества в средствах размещения. Системы менеджмента качества предприятий общественного питания /Ср/	2	30	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.22	Системы энергоменеджмента.Наилучшие доступные технологии. Системы устойчивого развития /Ср/	2	39	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1
2.23	Подготовка к экзамену /Экзамен/	2	9	ОПК-9 ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4	Л1.3 Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.1

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Грачева, М. В., Черемных, Ю. Н., Туманова, Е. А.	Моделирование экономических процессов: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/52067.html">http://www.iprbookshop.ru/52067.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Агарков А. П.	Управление качеством: учебник	Москва: Дашков и К°, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573199">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573199</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Кеворкова Ж. А., Карпова Т. П., Савин А. А., Ахтамова Г. А., Кеворкова Ж. А.	Внутренний аудит: учебное пособие	Москва: Юнити-Дана, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119525">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=119525</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Стандарты и качество: международный журнал для профессионалов стандартизации и управления качеством: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595893">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595893</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576212">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576212</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

##### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Консультант+

Гарант [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

##### 5.4. Перечень программного обеспечения

Libreoffice

**5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

**6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;

- персональный компьютер / ноутбук (переносной);

- проектор, экран / интерактивная доска.

Лаборатории кафедры Товароведения и Управления качеством в ауд. 652 и 655 располагают необходимым оборудованием для проведения всех дисциплин.

**7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

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

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ОПК-9 Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</b>			
Знать методические и нормативные документы в области управления качеством на принципах бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий знание терминологии в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Тесты, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену
Уметь разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством на принципах бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству;	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение разрабатывать и внедрять обязательную документацию СМК	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
Владеть навыками руководить разработкой методических и нормативных документов в области управления качеством на основе бережливого производства, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
<b>ПК-1 Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции</b>			
Знать средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах,	Полнота и содержательность ответа; умение	Тесты, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену



качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства	ответ на вопрос, показывающий знание работы по управлению качеством эксплуатации продукции	приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	
Уметь проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
Владеть навыками по организации работы по управлению качеством эксплуатации продукции на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по управлению качеством эксплуатации продукции	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
<b>ПК-2 Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг</b>			
Знать средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий знание работ по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Тесты, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену
Уметь проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа

	управлению качеством процессов производства и оказанию услуг		
Владеть навыками по организации работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по управлению качеством процессов производства и оказанию услуг	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
<b>ПК-3 Способен организовывать работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг</b>			
Знать средства, методы и инструменты для организации и проведения работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий знание работ по управлению качеством проектирования продукции и услуг	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	Тесты, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену
Уметь проводить работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
Владеть навыками по организации работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать работы по управлению качеством проектирования продукции и услуг	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
<b>ПК-4 Способен организовывать и проводить работы по управлению качеством ресурсов организации</b>			
Знать средства, методы и инструменты для организации и проведения работ по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий знание работ по управлению качеством ресурсов организации	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при	Тесты, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену

		подготовке к занятиям; соответствие представленной в ответах информации материалам лекции и учебной литературы, сведениям из информационных ресурсов Интернет,	
Уметь проводить работы по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по управлению качеством ресурсов организации	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа
Владеть навыками по организации работы по управлению качеством ресурсов организации на основе бережливого производства	Курсовая работа, участие в практических занятиях и лабораторных работах, ответ на вопрос, показывающий умение организовывать и проводить работы по управлению качеством ресурсов организации	Полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию;	Кейсы, Вопросы к зачету, вопросы к экзамену, курсовая работа

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

Зачет

50-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

Экзамен

84-100 баллов (оценка «отлично»)

67-83 баллов (оценка «хорошо»)

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно»)

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)

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

### Вопросы к зачету

1. Стандарты 9000, 9001, 9004.
2. ГОСТ Р ИСО 9000 (Основные определения);
3. ГОСТ Р ИСО 9001- общие требования к СМК;
4. Межотраслевые требования.
5. ГОСТ Р 9001 для различных отраслей.
6. ГОСТ Р 9001 для малого и среднего бизнеса,
7. ГОСТ Р 9001 для саморегулируемых организаций,

8. ГОСТ Р 9001 для образования, д
9. ГОСТ Р 9001 ля органов местного самоуправления;
10. Системы и модели менеджмента качества Британского института стандартов.
11. Системы и модели менеджмента качества Японского комитета промышленных стандартов.
12. Системы и модели менеджмента качества Немецкого института стандартов.
13. Системы и модели менеджмента качества Национального института стандартов и технологий.
14. Управление качеством продукции.
15. Руководство по применению 9001 в процессах жизненного цикла.
16. Модель обеспечения качества услуг.
17. Номенклатура показателей качества услуг.
18. Качество бытовых услуг, розничной и оптовой торговли,
19. Качество транспортных услуг, логистических услуг,
20. Качество туристских услуг, услуг предприятий общественного питания, услуг размещения,
21. Качество образовательных услуг.
22. Семейство стандартов «Менеджмент риска»,
23. Семейство стандартов «Практические аспекты менеджмента риска»,
24. Семейство стандартов «Менеджмент организаций»,
25. Семейство стандартов «Менеджмент непрерывности бизнеса»,
26. Семейство стандартов «Стратегический и инновационный менеджмент»,
27. Семейство стандартов «Менеджмент знаний»;

### **Критерии оценки:**

- 50-100 (оценка «зачет») баллов выставляется студенту, если изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой; наличие твердых и достаточно полных знаний, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности; изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов;
- 0-49 баллов (оценка «незачет») выставляется студенту, если ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы.

### **Вопросы к экзамену**

1. Семейство стандартов ГОСТ Р ИСО 9000;
2. ГОСТ Р ИСО 9000 (Основные определения);
3. ГОСТ Р ИСО 9001- общие требования к СМК;
4. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе;
5. Структура и состав СМК;
6. Этапы построения СМК;
7. Документация СМК и требования к ней.
8. Разработка политики и целей в области качества.
9. Модель PDCA и PDSA;
10. Выбор и документирование процессов в рамках СМК.

11. Стандартизация в рамках СМК.
12. Измерения в СМК.
13. Применение статистических методов в СМК;
14. Оценка результативности и эффективности СМК.
15. Оценка степени удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.
16. Оценка поставщиков.
17. Модели совершенствования СМК;
18. Построение интегрированных систем менеджмента качества
19. Особенности внедрения 9001 в образовании, здравоохранении, самоуправлении, связи;
20. Модель обеспечения качества услуг.
21. Номенклатура показателей качества услуг;
22. ГОСТ Р ИСО 9004 и его связь с 9001;
23. Межотраслевые требования к СМК;
24. Планирование качества;
25. Ответственность руководства и анализ с его стороны;
26. Менеджмент ресурсов;
27. Процессы жизненного цикла продукции;
28. Управление качеством в процессе проектирования и разработок;
29. Управление качеством в процессе производства и обслуживания;
30. Управление документацией и записями в области качества.
31. Мониторинг и измерение процессов;
32. Мониторинг и измерение продукции;
33. Защита прав потребителя;
34. Управление несоответствиями;
35. Корректирующие и предупреждающие действия;
36. Аудит СМК;
37. Сертификация СМК;
38. Семейство стандартов 14 000;
39. Семейство стандартов OHSAS 18000;
40. Семейство стандартов SA 80001, AA 1000;
41. Семейство стандартов 27 000 (информационной безопасности);
42. Семейство стандартов 28 000 (безопасности в цепи поставок);
43. Улучшение и совершенствование;
44. Самооценка СМК;
45. Менеджмент организации.
46. Менеджмент непрерывности бизнеса.
47. Стратегический и инновационный менеджмент.
48. Менеджмент устойчивого развития. Отчет об устойчивом развитии;
49. Менеджмент риска;
50. Менеджмент знаний.

### **Критерии оценивания**

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - изложенный материал фактически верен, наличие глубоких исчерпывающих знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с поставленными программой курса целями и задачами обучения; правильные, уверенные действия по применению полученных знаний на практике,

грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - наличие твердых и достаточно полных знаний в объеме пройденной программы дисциплины в соответствии с целями обучения, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала, допускаются отдельные логические и стилистические погрешности, обучающийся усвоил основную литературу, рекомендованную в рабочей программе дисциплины;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

### **Задания для курсовой работы**

1. Охарактеризовать организацию:
  - 1.1. Название организации;
  - 1.2. Юридический и фактический адреса;
  - 1.3. Интернет-сайт;
  - 1.4. Наименование подразделения по управлению качеством;
  - 1.5. ФИО руководителя подразделения по управлению качеством;
  - 1.6. Виды продукции;
  - 1.7. Основные виды деятельности;
  - 1.8. Дата создания;
  - 1.9. Численность персонала;
  - 1.10. Структура управления;
  - 1.11. История;
  - 1.12. Заинтересованные стороны (партнеры, конкуренты);
2. Разработать Миссию, Видение и Политику в области качества предприятия на принципах бережливого производства;
3. Определить измеримые цели в области качества предприятия на год;
4. Разработать структуру Руководства в области качества;
5. Разработать процессную модель предприятия, указав обеспечивающие, основные и процессы;

### **Критерии оценивания**

- 84-100 баллов (оценка «отлично») - Курсовая работа соответствует всем методическим требованиям и своевременно сдана на проверку научному руководителю. Работа выполнена на конкретном примере с использованием актуального фактологического материала. Присутствует творческий подход. Литературные источники включают не только учебники, но и периодические издания. На защите студент показал полное владение материалом по теме курсовой работы;

- 67-83 баллов (оценка «хорошо») - Курсовая работа выполнена согласно всем методическим требованиям. Литературные источники носят ограниченный характер. Допускаются погрешности в оформлении, не влияющие на раскрытие темы курсовой

работы. При защите студент показал хорошее владение материалом курсовой работы;

- 50-66 баллов (оценка удовлетворительно) - Тема курсовой работы раскрыта не в полном объеме. Некорректно представлена структура курсовой работы. Отсутствует творческий подход. Литературные источники носят ограниченный характер. Ссылки отсутствуют. На проверку курсовая работа сдана с опозданием. При защите студент частично владеет материалом по теме курсовой работы;

- 0-49 баллов (оценка неудовлетворительно) - Курсовая работа не выполнена и не представлена на проверку научному руководителю. Тема курсовой работы не раскрыта. Работа выполнена без соблюдения требований методических указаний кафедры по содержанию и оформлению.

## Тесты

### Модуль 1 «Стандартные системы и модели для построения СМК»

#### 1. Продукция –

1.1.Выход организации, который может быть произведен без какого-либо взаимодействия между организацией и потребителем;

1.2.Результат процесса;

1.3.Материализованный результат процесса трудовой деятельности, полученный в определенном месте за определенный интервал времени и предназначенный для использования потребителями в целях удовлетворения их потребностей как общественного, так и личного характера

#### 2. Услуга –

2.1.Выход организации с, по крайней мере, одним действием, обязательно осуществленным при взаимодействии организации и потребителя;

2.2.Действия, направленные непосредственно на потребителя;

2.3.Любая деятельность или работа, которую одна сторона может предложить другой, характеризующаяся отсутствием предлагаемой материальной осязаемости такой деятельности и не выражающаяся во владении чем-либо.

#### 3. Система менеджмента качества – это ...:

3.1.Механизм управления качеством;

3.2.Управление качеством на всех этапах жизненного цикла: проектирования, производства, обращения, потребления, утилизации;

3.3.Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;

3.4.совокупность организационной структуры, ресурсов, методик, процессов, направленных на непрерывное совершенствование качества.

#### 4. Что означает цикл PDCA? \*

4.1.Планируйте – Делайте – Проверяйте – Действуйте

4.2.Планируйте – Действуйте – Проверяйте - Делайте

4.3.Планируйте – Проверяйте – Действуйте – Делайте;

#### 5. Менеджмент –

5.1.Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией;

5.2.Комплекс мер и действий, направленных на координацию деятельности работников, с целью повышения эффективности работы организации;

5.3.Совокупность современных принципов, методов, средств и форм управления, направленных на повышение эффективности работы предприятия.

#### 6. Менеджмент качества –

- 6.1. Это скоординированная и взаимосвязанная деятельность по управлению, выстроенная таким образом, чтобы обеспечить надежную и бесперебойную работу организации;
  - 6.2. Менеджмент применительно к качеству;
  - 6.3. Набор процессов, направленных на обеспечение стабильного качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг.
7. Планирование качества –
    - 7.1. Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;
    - 7.2. Это действия, предусматривающие определение необходимых характеристик объекта и установление их целевых значений;
    - 7.3. Деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.
  8. Обеспечение качества –
    - 8.1. Процесс или результат формирования требуемых свойств и характеристик продукции по мере её создания;
    - 8.2. Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
    - 8.3. Действия, направленные на обеспечение определенного уровня качества.
  9. Управление качеством –
    - 9.1. Непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции (услуги), имеющий целью формирование, обеспечение и поддержание заданного (требуемого) уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом;
    - 9.2. Действия, осуществляемые при создании и эксплуатации или потреблении продукции, в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества;
    - 9.3. Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.
  10. Улучшение качества –
    - 10.1. Часть менеджмента качества, направленная на постоянное повышение качества;
    - 10.2. Часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству;
    - 10.3. Мероприятия, проводимые для повышения эффективности и результативности деятельности и процессов с целью получения выгоды как для организации, так и ее потребителей.
  11. На соответствие требованиям какого стандарта организации выдается сертификат соответствия СМК:
    - 11.1. ИСО 9001:2008 и ИСО 9004:2000
    - 11.2. ИСО 9000:2005
    - 11.3. ИСО 9001:2015
  12. Может ли организация не применять некоторые требования стандарта ISO 9001:2015?
    - 12.1. Организация должна применять все требования стандарта
    - 12.2. Может, если не применимые требования не влияют на качество продукции/услуг
    - 12.3. Может, но только из 7-го раздела



13. Какой раздел впервые появился в стандарте ISO 9001:2015?

- 13.1. Идентификация и прослеживаемость
- 13.2. Внутренний аудит
- 13.3. Внутрифирменные знания;

14. К какому разделу стандарта ISO 9001:2015 относятся вопросы снабжения?

- 14.1. Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами
- 14.2. Ресурсы
- 14.3. Требования к продукции и услугам

15. Высшее руководство –

- 15.1. Члены трудового коллектива предприятия, которые имеют реальные рычаги и ресурсы для формирования стратегии развития предприятия, политик (общих правил) действия в различных сферах деятельности предприятия;
- 15.2. Лицо или группа людей, предоставляющих рекомендации или информацию, помогающие организации при создании системы менеджмента качества;
- 15.3. Лицо или группа людей, осуществляющих руководство и управление организацией на высшем уровне;

16. Консультант по системе менеджмента качества –

- 16.1. Лицо, предоставляющее рекомендации или информацию, помогающие организации при создании системы менеджмента качества;
- 16.2. Лицо, осуществляющее руководство и управление организацией на высшем уровне;
- 16.3. Лицо, оказывающее консультации и предоставляющее рекомендации и информацию, помогающие организации при реализации системы менеджмента качества;

17. Представитель по урегулированию спорных вопросов –

- 17.1. Лицо, назначаемое агентом, для оказания помощи сторонам в решении спорных вопросов;
- 17.2. Лицо, назначенное ПУСВ-провайдером для оказания помощи сторонам в решении спорных вопросов;
- 17.3. Лицо, назначенное для решения спорных вопросов;

18. Организация –

- 18.1. Группа людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общих целей;
- 18.2. Целенаправленное объединение людей, ресурсов для выполнения определенных целей и задач;
- 18.3. Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей;

19. Заинтересованная сторона, стейкхолдер –

- 19.1. Лицо или организация, которые могут воздействовать на осуществление деятельности или принятие решения, быть подверженными их воздействию или воспринимать себя в качестве последних;
- 19.2. Это группы физических или юридических лиц, которые обладают определенными ожиданиями в отношении результатов и деятельности конкретной организации;
- 19.3. Любой индивид или группа, непосредственно заинтересованные в поддержании непрерывной и прибыльной деятельности организации.

20. Потребитель –

- 20.1. Лицо или организация, которые могут получать или получают продукцию или услугу, предназначенные или требуемые этим лицом или организацией.
- 20.2. Тот, кто приобретает и использует товары и/или заказывает услуги для личных, общественных или иных нужд, не связанных с извлечением прибыли;
- 20.3. Лицо или организация, потребляющие продукты чьего-либо производства.
21. Поставщик, провайдер –
  - 21.1. Юридическое или физическое лицо, поставляющее товары или услуги заказчикам;
  - 21.2. Организация, предоставляющая продукцию или услугу;
  - 21.3. Организация, осуществляющая деятельность по реализации приобретенного товара другим организациям.
22. Внешний поставщик, внешний –
  - 22.1. Поставщик, не являющийся частью организации;
  - 22.2. Субъект, находящийся вне организации и предоставляющий ресурсы, необходимые для выполнения процесса;
  - 22.3. Поставщики, не являющиеся дочерними обществами и организациями.
23. Провайдер процесса урегулирования спорных вопросов (ПУСВ-провайдер (DRP-provider)) –
  - 23.1. Лицо или организация, организующая и выполняющая процесс урегулирования спорных вопросов вне организации, управляющая им;
  - 23.2. Организация, организующая и выполняющая процесс урегулирования спорных вопросов.
  - 23.3. Лицо, выполняющее процесс урегулирования спорных вопросов в организации.
24. Эффективность –
  - 24.1. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
  - 24.2. Способность производить определенный эффект, действенность;
  - 24.3. Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.
25. Результативность –
  - 25.1. Отношение фактического результата к плановому;
  - 25.2. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
  - 25.3. Степень реализации запланированной деятельности

## **Модуль 2 «Построение, внедрение и совершенствование СМК»**

1. Качество –
  - 1.1. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
  - 1.2. Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
  - 1.3. Совокупность существенных признаков, свойств, особенностей, отличающих предмет или явление от других и придающих им определенность.
2. Система –
  - 2.1. Совокупность элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом, которая образует определённую целостность;
  - 2.2. Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих элементов;
  - 2.3. Множество элементов, находящихся в отношениях и связях друг с другом и образующих определённую целостность.

3. Система менеджмента –
  - 3.1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей;
  - 3.2. Целостный комплекс управленческих действий, которые взаимосвязаны, регулярно выполняемы и позволяющие внедрять долгосрочные стратегии компании с максимальной прибылью за счёт обеспечения конкурентоспособности продукции и предприятия в целом;
  - 3.3. Система управления ресурсами (человеческими, финансовыми, техническими и пр.) для достижения predetermined целей.
4. Система менеджмента качества –
  - 4.1. Специализированная система, разработанная для организации, используемая с целью формирования целей и политики ее деятельности в сфере качества продукции/услуг, а также достижения поставленных задач;
  - 4.2. Набор процессов, направленных на обеспечение стабильного качества выпускаемой продукции и оказываемых услуг;
  - 4.3. Часть системы менеджмента применительно к качеству.
5. Создание системы менеджмента качества –
  - 5.1. Процесс разработки, документирования, внедрения, обеспечения функционирования и постоянного улучшения системы менеджмента качества;
  - 5.2. Процесс разработки и постоянного улучшения системы менеджмента качества;
  - 5.3. Разработка, документирование, внедрение, обеспечение функционирования системы менеджмента качества.
6. Проектирование и разработка –
  - 6.1. Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему;
  - 6.2. Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики;
  - 6.3. Совокупность процессов, преобразующих требования к объекту в более детальные требования к этому объекту.
7. Политика –
  - 7.1. Намерения и направление организации, официально сформулированные ее высшим руководством;
  - 7.2. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
  - 7.3. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
8. Видение –
  - 8.1. Идеальная картина будущего, то состояние, которое может быть достигнуто при самых благоприятных условиях;
  - 8.2. Стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством;
  - 8.3. Описание идеального состояния компании в будущем, ориентир движения компании.
9. Миссия –
  - 9.1. Краткое выражение основной цели существования организации;
  - 9.2. Основная цель, выражающая общественное предназначение организации;

- 9.3. Предназначение существования организации, сформулированное высшим руководством.
10. Стратегия –
- 10.1. План достижения долгосрочной или общей цели;
  - 10.2. Общий, всесторонний план достижения целей;
  - 10.3. План решения задач или достижения поставленных целей
11. Цель –
- 11.1. Желаемое состояние системы или результат ее деятельности, достижимый в пределах некоторого интервала времени;
  - 11.2. Результат, который должен быть достигнут;
  - 11.3. Желаемое состояние объекта в будущем.
12. Цель в области качества –
- 12.1. Цель в отношении качества;
  - 12.2. То, чего добиваются или к чему стремятся в области качества;
  - 12.3. Конкретные мероприятия по достижению приоритетных направлений развития компании, согласно политике в области качества.
13. Успех –
- 13.1. Достижение цели;
  - 13.2. Достижение поставленных целей;
  - 13.3. Умение осознавать свои цели и находить пути к их достижению.
14. Устойчивый успех –
- 14.1. Успех на протяжении определенного периода времени;
  - 14.2. Результат способности организации решать поставленные задачи и добиваться достижения долгосрочных целей;
    - 14.2.1. Способность организации добиваться достижения долгосрочных целей.
15. Наличие какого документа не требуется стандартом ISO 9001:2015?
- 15.1. Цели в области качества
  - 15.2. Руководство по качеству
  - 15.3. Политика в области качества
16. К чему стандарт ISO 9001:2015 относит такие факторы, как бесконфликтность, освещение, влажность, гигиена?
- 16.1. Человеческие ресурсы
  - 16.2. Инфраструктура
  - 16.3. Среда для функционирования процессов;
17. Какой термин не используется в требованиях стандарта ISO 9001:2015?
- 17.1. Коррекция
  - 17.2. Предупреждающее действие
  - 17.3. Корректирующее действие;
18. Что сертифицирует предприятие по стандарту ISO 9001? \*
- 18.1. Услугу
  - 18.2. Систему управления
  - 18.3. Продукцию
19. Цель документирования системы менеджмента качества
- 19.1. одинаково правильное понимание и выполнение всеми своей работы
  - 19.2. возможность проведения аудита
  - 19.3. прохождение процедуры оценки соответствия;
20. Решение о формировании Политики в области качества оформляется:
- 20.1. распоряжением ответственного за СМК от руководства;

- 20.2. распоряжением заместителя генерального директора по производству;
- 20.3. приказом генерального директора;
- 21. Состав рабочей группы по разработке проекта Политики определяет:
  - 21.1. директор по персоналу распоряжением;
  - 21.2. директор по экономике распоряжением;
  - 21.3. ответственный за Систему от руководства приказом
- 22. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:
  - 22.1. каждые 3 года
  - 22.2. по результатам полугодия
  - 22.3. по результатам года
- 23. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится
  - 23.1. руководителями структурных подразделений;
  - 23.2. ответственным за СМК от руководства;
  - 23.3. советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;
- 24. В каком документе сформулирована основная стратегическая Цель в области качества:
  - 24.1. в ежемесячных распоряжениях по качеству;
  - 24.2. в Политике в области качества;
  - 24.3. в приказе «Об организационно-технических мероприятиях на год»;
- 25. Для выполнения Целей в области качества вышестоящего руководителя в структурном подразделении (подразделений) разрабатывают:
  - 25.1. план реализации Целей;
  - 25.2. Цели и мероприятия в области качества структурного подразделения (подразделения);
  - 25.3. график реализации Целей;

**Инструкция по выполнению:** студенту необходимо выбрать один правильный ответ из предложенных.

**Критерии оценки:**

оценка 31-50 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы на 90-100% вопросов теста;

оценка 11-30 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы на 70-80% вопросов;

оценка 1-10 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы на 50-60% вопросов;

оценка 0 баллов выставляется студенту, если получены правильные ответы менее, чем на 50% вопросов;

Максимальная сумма баллов по тестам: 50 баллов

**Ситуационные задания, кейсы**

**Модуль 1 «Стандартные системы и модели для построения СМК»**

**Кейс 1.** Стандарты на продукцию или услугу. Привести перечень и дать характеристику группы стандартов для выбранного вида продукции или услуг (Задание подготовить в виде презентации с названием ФамилияСМК\_ПродукцияУслуги.ppt (пример ИвановСМК\_ПродукцияУслуги.ppt)) (не менее 10 стандартов)

**Кейс 2.** Стандарты для построения СМК. Дать описание и характеристику следующим стандартам.

1. ГОСТ Р 54985-2018 Руководящие указания для малых организаций по внедрению системы менеджмента качества на основе ИСО 9001:2015;
2. ГОСТ Р 55269-2012 Системы менеджмента организаций. Рекомендации по построению интегрированных систем менеджмента
3. ГОСТ Р 55272-2012 Системы менеджмента организаций. Рекомендации по структуре и составу элементов
4. ГОСТ Р 55268-2012 Системы менеджмента организаций. Рекомендации по проведению анализа со стороны руководства;
5. ГОСТ Р 57313-2016 Инновационный менеджмент. Руководство по управлению инновациями
6. ГОСТ Р 56645.3-2015 Системы дизайн-менеджмента. Руководство по управлению инновациями;
7. ГОСТ Р 56261-2014 Инновационный менеджмент. Инновации. Основные положения
8. ГОСТ Р 58139-2018 Системы менеджмента качества. Требования к организациям автомобильной промышленности;
9. ГОСТ Р 54338-2011 Системы менеджмента качества в организациях, выпускающих нанопродукцию. Требования;
10. ГОСТ Р 54336-2011 Системы экологического менеджмента в организациях, выпускающих нанопродукцию. Требования
11. ГОСТ Р 54598.2-2013 Менеджмент организации. Требования к системе менеджмента устойчивого развития применительно к событиям;
12. ГОСТ Р 51814.1-2004 Системы менеджмента качества в автомобилестроении. Особые требования по применению ГОСТ Р ИСО 9001-2001 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части;
13. ГОСТ Р 58338-2018 Системы менеджмента качества организаций авиационной, космической и оборонной промышленности. Требования к дистрибьюторам продукции
14. ГОСТ Р 56056-2014 Порядок определения представительной выборки при сертификации систем менеджмента организаций с несколькими производственными площадками;
15. ГОСТ Р 57913-2017 Системы энергетического менеджмента. Измерение и верификация энергетических результатов организаций. Общие принципы и руководство;
16. ГОСТ Р ИСО 19443-2020 Системы менеджмента качества. Специальные требования по применению ISO 9001:2015 организациями цепи поставок ядерного энергетического сектора, поставляющими продукцию и услуги, важные для ядерной безопасности (ITNS).

**Кейс 3.** Семейства стандартов. Привести перечень и дать характеристику семействам стандартов (не менее чем на 12 слайдах)(Задание подготовить в виде презентации с названием ФамилияСМК\_СемействаСтандартов.ppt (пример ИвановСМК\_СемействаСтандартов.ppt)):

1. Поддержки менеджмента организации (ГОСТ Р 10 000);
2. Охрана окружающей среды (МС ИСО 14 000);
3. Безопасности труда и охраны здоровья (МС ИСО 18 000);

4. Охрана труда и техника безопасности (45 000);
5. Безопасность в ИТ-сервисах (МС ИСО 20 000);
6. Системы менеджмента образовательных организаций (ISO 21 000);
7. Безопасность пищевой продукции (МС ИСО 22 000);
8. ISO 20 000 (стандарты системы управления и обслуживания ИТ сервисов)
9. Системы менеджмента по проектной деятельности(ISO 21 500);
10. Социальная ответственность (МС ИСО 26 000);
11. Информационная безопасность (ISO/IEC 27 000);
12. Система менеджмента безопасности цепочки поставок (ISO 28 000);
13. ISO 32 000 (система управления документооборотом);
14. Ресурсосбережение (ГОСТ Р 30 000);
15. Управление рисками (МС ИСО 31 000); Система управления документооборотом (ISO 32 000);
16. Системы менеджмента противодействия коррупции (ISO 37 000);
17. Энергетический менеджмент (МС ИСО 50 000);
18. Бережливое производство (ГОСТ Р 56 000);
19. Управление активами (ISO 55 000);
20. Менеджмент знаний (ГОСТ Р 57 000);
21. Инновационный менеджмент

**Кейс 4.** Устойчивое развитие. Привести перечень и дать характеристику целям устойчивого развития, выбрать одну цель и полностью ее раскрыть.

**Кейс 5.** Бережливое производство. Найти и привести пример внедрения любого стандарта по бережливому производству.

## Модуль 2 «Построение, внедрение и совершенствование СМК»

**Кейс 1.** Политика в области качества. Разработать Политику в области качества для выбранного предприятия.

**Кейс 2.** Миссия, видение, стратегия. Разработать следующие документы СМК организации

- Миссия;
- Видение;
- Стратегия / стратегический план (содержание)/ бизнес-план (содержание).

**Кейс 3.** Составить реестр заинтересованных сторон организации в таблице:

Таблица - Реестр заинтересованных сторон организации

№	Заинтересованная сторона	Наименование организаций или краткая характеристика	Требование
1	Потребители		
2	Поставщики		
3	Государство	3.1 Министерство образования	Выполнение аккредитационных показателей

4	Персонал		
5	Общество		
6			
7			

Провести анализ требований заинтересованных сторон для определения характеристик и показателей организации таблице:

Таблица – Анализ требований, характеристик, показателей для оценки качества

№	Наименование организаций или краткая характеристика	Требование	Характеристика	Показатель

**Кейс 4.** Разработать содержание Руководства по качеству выбранной организации

**Кейс 5.** Положение о Службе качества

Составить Положение о Службе качества организации и дать описание ее организационной структуры.

**Критерии оценки:**

оценка 7 - 10 баллов - свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, организует связь теории с практикой.

оценка 4-6 баллов - студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения ситуационного задания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

оценка 1-3 балла - студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения ситуационного задания, не может доказательно обосновать свои суждения

оценка 0 баллов - в ответе проявляется незнание основного материала программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения ситуационного задания, отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции.

Максимальная сумма баллов за выполнение кейсов: 50 баллов (5 кейсов по 10 баллов)

#### Общая шкала оценивания, баллы

Вид оценки	Баллы
Тест	50
Ситуационное задание, кейс	50
<b>Общая максимальная сумма баллов</b>	<b>100</b>



### **3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

**Текущий контроль** успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме зачета. Зачет получают студенты, набравшие по результатам текущего контроля не менее 50 баллов по всем видам предлагаемых заданий. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не набравшие необходимое количество баллов и не прошедшие промежуточную аттестацию, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания адресованы студентам всех форм обучения.

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия;
- лабораторные занятия;
- курсовая работа.

В ходе лекционных занятий рассматривается система менеджмента качества современных предприятий и организаций, методы ее разработки, построения, оценки соответствия, совершенствования и развития на основе бережливого производства, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям и лабораторным занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, на лабораторных занятиях развиваются навыки разработки планов внедрения СМК и ее дальнейшего совершенствования; документирования изменений и устойчивого развития СМК; владения методами оценки и совершенствования СМК; консультировать и прививать навыки работникам по совершенствованию СМК.

При подготовке к практическим и лабораторным занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить реферат, доклад или сообщение по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях, практических и лабораторных занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы студентов над учебной программой дисциплины осуществляется в ходе занятий методом устного опроса или посредством тестирования. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Студент должен готовиться к предстоящему лабораторному занятию по всем, обозначенным в рабочей программе дисциплины вопросам.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.