МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. В. Сенченко
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Подготовка и сертификация СМК и производств

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **27.03.02 Управление качеством**
Направленность (профиль) / специализация: **Управление качеством в информационных системах**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **ФИТ, Факультет инновационных технологий**
Кафедра: **УИ, Кафедра управления инновациями**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2020 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Лабораторные работы	18	18	часов
4	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
5	Самостоятельная работа	90	90	часов
6	Всего (без экзамена)	144	144	часов
7	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
8	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 7 семестр

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 18.12.2019
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 49737

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 4 от « 4 » 11 2019 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 Управление качеством, утвержденного 09.02.2016 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры УИ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент кафедра УИ ФИТ _____ В. К. Жуков

Заведующий обеспечивающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан ФИТ _____ Г. Н. Нариманова

Заведующий выпускающей каф. УИ _____ Г. Н. Нариманова

Эксперты:

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ М. Н. Янушевская

Доцент кафедры управления инновациями (УИ) _____ И. А. Лариошина

Согласована на портале № 49737

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины является формирование способности вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.

1.2. Задачи дисциплины

– дать знания и сформировать способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Подготовка и сертификация СМК и производств» (Б1.В.02.11) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Аудит качества, Основы обеспечения качества, Средства и методы управления качеством, Управление рисками.

Последующими дисциплинами являются: Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, Технологическая практика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** виды документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности, процедуры подготовки к сертификации СМК, порядок проведения сертификации СМК;

– **уметь** разработать необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности, подготовить СМК организации к сертификации;

– **владеть** способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	18	18
Лабораторные работы	18	18
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Оформление отчетов по лабораторным работам	26	26
Проработка лекционного материала	48	48
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	16
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

Согласована на портале № 49737

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Лаб. раб., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр						
1 Понятие системы менеджмента качества (СМК)	2	4	0	8	14	ПК-9
2 Основные положения международных стандартов серии ИСО 9000 - 2015.	2	6	0	8	16	ПК-9
3 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в практику организации	2	0	6	24	32	ПК-9
4 Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК.	2	6	0	10	18	ПК-9
5 Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации	4	0	6	18	28	ПК-9
6 Организация работ по сертификации СМК.	2	0	4	10	16	ПК-9
7 Инспекционный контроль сертифицированной СМК.	2	0	2	6	10	ПК-9
8 Международная практика сертификации СМК.	2	2	0	6	10	ПК-9
Итого за семестр	18	18	18	90	144	
Итого	18	18	18	90	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Понятие системы менеджмента качества (СМК)	Качество на основе системного подхода. Система менеджмента качества организации на основе международных стандартов ИСО 9000 -2015 и 9001-2015	2	ПК-9
	Итого	2	
2 Основные положения международных стандартов серии ИСО 9000 - 2015.	.Основные положения международных стандартов серии ИСО 9000 - 2015. Международные стандарты ИСО 9001 и 9004.	2	ПК-9
	Итого	2	

Согласована на портале № 49737

3 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в практику организации	Процессный подход в управлении качеством. Разработка процессов и процедур системы менеджмента качества организации и её внедрение.	2	ПК-9
	Итого	2	
4 Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК.	Основные положения Федерального закона «О техническом регулировании» в области сертификации (подтверждения соответствия). Нормативные документы по сертификации СМК.Комплекс национальных стандартов «Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества».	2	ПК-9
	Итого	2	
5 Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации	Подготовка и проверка (внутренний аудит) процессов системы менеджмента качества, анализ её функционирования. Актуализация документации СМК, разработка необходимых СТО или регламентов организации, необходимых для функционирования СМК в условиях изменения стандартов и законов РФ.	4	ПК-9
	Итого	4	
6 Организация работ по сертификации СМК.	Этапы сертификации СМК. Составление заявки на сертификацию СМК иформирование органом по сертификации решения по заявке на сертификацию СМК.Составление договора. Анализ документов СМК организации-заявителя.Подготовка к аудиту СМК «на месте».Проведение аудита «на месте». Завершение сертификации СМК.	2	ПК-9
	Итого	2	
7 Инспекционный контроль сертифицированной СМК.	Порядок заключения договора о проведении контроля.Элементы СМК, подлежащие обязательной проверке припроведении инспекционного контроля СМК. Правила и порядок проведения инспекционного контролясертифицированной СМК.	2	ПК-9
	Итого	2	
8 Международная практика сертификации СМК.	Порядок сертификации СМК в странах ЕС.Ведущие международные органы по сертификации СМК.	2	ПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Согласована на портале № 49737

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Предшествующие дисциплины								
1 Аудит качества					+		+	
2 Основы обеспечения качества	+					+	+	+
3 Средства и методы управления качеством	+	+						
4 Управление рисками			+				+	
Последующие дисциплины								
1 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	+	+	+	+	+			+
2 Технологическая практика			+		+			

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий				Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Лаб. раб.	Сам. раб.	
ПК-9	+	+	+	+	Экзамен, Отчет по лабораторной работе, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Отчет по практическому занятию

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Наименование лабораторных работ приведено в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Наименование лабораторных работ

Названия разделов	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
3 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в практику организации	Процессный подход в разработке системы качества, критериев результативности процессов и процедур.Апробация и внедрение СМК в практику организации.	6	ПК-9
	Итого	6	
5 Подготовка к сертификации системы менеджмента	Организация и проведение проверки процессов, анализ и оценка их результативности. Анализ функционирования СМК. Выбор органа по сертификации. Подготовка	6	ПК-9

Согласована на портале № 49737

качества организации	заявки на сертификацию СМК организации. Подготовка процессов, документированной информации и процедур СМК организации к сертификационному аудиту .Разработка корректирующих мероприятий. Принятие решения о сертификации.		
	Итого	6	
6 Организация работ по сертификации СМК.	Составление заявки на сертификацию СМК и составление договора.Анализ документов СМК организации-заявителя. Составление отчёта по анализу документов СМК.	4	ПК-9
	Итого	4	
7 Инспекционный контроль сертифицированной СМК.	Составление договора о проведении инспекционного контроля.Проектирование документа правила и порядок проведения инспекционного контроля для сотрудников Органа по сертификации.	2	ПК-9
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Понятие системы менеджмента качества (СМК)	Принципы менеджмента качества. Понятия СМК, системный подход.	4	ПК-9
	Итого	4	
2 Основные положения международных стандартов серии ИСО 9000 - 2015.	Структура, разделы и содержание международных стандартов ИСО 9000, 9001, 9004 и 19011. Система менеджмента качества в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001-2015.	6	ПК-9
	Итого	6	
4 Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК.	Разработка необходимой документированной информации по системе менеджмента качества.Проверка актуальности документированной информации по СМК в организации в соответствии с изменениями в нормативно-правовой базе РФ.	6	ПК-9
	Итого	6	
8 Международная практика сертификации СМК.	Обсуждение особенностей сертификации СМК в странах ЕС.Создание базы данных о ведущих международных органах по сертификации СМК.	2	ПК-9
	Итого	2	

Согласована на портале № 49737

Итого за семестр		18	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Понятие системы менеджмента качества (СМК)	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по практическому занятию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	8		
2 Основные положения международных стандартов серии ИСО 9000 - 2015.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	8		
3 Разработка и внедрение системы менеджмента качества в практику организации	Проработка лекционного материала	10	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Оформление отчетов по лабораторным работам	14		
	Итого	24		
4 Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по практическому занятию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	10		
5 Подготовка к сертификации системы менеджмента качества организации	Проработка лекционного материала	12	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Оформление отчетов по лабораторным работам	6		
	Итого	18		
6 Организация работ по сертификации СМК.	Проработка лекционного материала	6	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по лабораторной работе, Тест, Экзамен
	Оформление отчетов по лабораторным работам	4		
	Итого	10		
7 Инспекционный контроль сертифицированно	Проработка лекционного материала	4	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по лабо-
	Оформление отчетов по	2		

Согласована на портале № 49737

й СМК.	лабораторным работам			раторной работе, Тест, Экзамен
	Итого	6		
8 Международная практика сертификации СМК.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	2	ПК-9	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по практическому занятию, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	6		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		126		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Выступление (доклад) на занятии	5	5	5	15
Отчет по лабораторной работе	5	5	10	20
Отчет по практическому занятию	5	5	10	20
Тест	5	5	5	15
Итого максимум за период	20	20	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	40	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице

Согласована на портале № 49737

11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Зекунов, А. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / А. Г. Зекунов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 475 с. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/425159 (дата обращения: 06.02.2021).

2. Горбашко, Е. А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с. — Режим доступа: https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-449768 (дата обращения: 06.02.2021).

12.2. Дополнительная литература

1. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью [Электронный ресурс]: учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 156 с. — Режим доступа: https://urait.ru/bcode/447092 (дата обращения: 06.02.2021).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Жуков, В. К. Подготовка и сертификация СМК и производства [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям [Электронный ресурс] / В. К. Жуков. — Томск: ТУСУР, 2018. — 9 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8889 (дата обращения: 06.02.2021).

2. Жуков, В. К. Подготовка систем качества и производства к сертификации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к лабораторным занятиям [Электронный ресурс] / В. К. Жуков. — Томск: ТУСУР, 2012. — 9 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1535 (дата обращения: 06.02.2021).

3. Жуков, В. К. Подготовка систем качества и производства к сертификации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов [Электронный ресурс] / В. К. Жуков. — Томск: ТУСУР, 2012. — 16 с. — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1538 (дата обращения: 06.02.2021).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

Согласована на портале № 49737

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория управления проектами

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 414 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер WS2 (6 шт.);
- Компьютер WS3 (2 шт);
- Компьютер Celeron (3 шт.);
- Компьютер Intel Core 2 DUO;
- Проектор Nec;
- Экран проекторный Projecta;
- Стенд передвижной с доской магнитной;
- Акустическая система + (2колонки) KEF-Q35;
- Кондиционер настенного типа Panasonic CS/CU-A12C;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows 7 Pro

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для лабораторных работ

Лаборатория ГПО

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, поме-

Согласована на портале № 49737

щение для самостоятельной работы

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 126 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер Celeron;
- Компьютер WS3 (5 шт.);
- Компьютер WS2 (2 шт.);
- Доска маркерная;
- Проектор LG RD-JT50;
- Экран проекторный;
- Экран на штативе Draper Diplomat;
- Осциллограф GDS-82OS;
- Паяльная станция ERSA Dig2000a Micro (2 шт.);
- Паяльная станция ERSA Dig2000A-Power;
- Колонки Genius;
- Веб-камера Logitech;
- Роутер ASUS;
- Проигрыватель DVD Yamaha S661;
- Учебно-методическая литература;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

– Microsoft Windows 7 Pro

13.1.4. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видео-

Согласована на портале № 49737

техникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. В стандартах серии ISO 9000 под услугой понимается :
а) деятельность, связанная с обслуживанием;
б) забота об удовлетворенности клиента;
в) вид процесса;
г) результат обслуживания.
2.Присущие характеристики объекта – это характеристики, ...
а) наиболее значимые для потребителя;
б) имеющие наилучшие значения;
в) принимаемые во внимание при экспертизе;
г) имеющиеся независимо от экспертов.
3. «Идеология качества» представляет собой:
а) систему идей качественного бизнеса;
б) систему идей, направленную на достижение порядка в обществе;
в) систему идей, направленную на удовлетворение высшего руководства;
г) систему идей, направленную на удовлетворение потребителей и других заинтересованных
сторон.
4.Обеспечение качества как фактор:
а) управления;
б) деятельности;
в) оценки продукции;
г) конкурентоспособности
5. Понятие качества наиболее тесно связано с ... потребителя :
а) желаниями;
б) требованиями;
в) мечтами;
г) удовлетворенностью.
6. В международном стандарте ISO 9001-2015 представлено :
а) пять принципов менеджмента качества;
б) шесть принципов менеджмента качества;
в) семь принципов менеджмента качества;
г) восемь принципов менеджмента качества.
7. Один из принципов менеджмента качества называется:
а) ориентация на качество продукции;
б) ориентация на персонал;
в) ориентация на руководителя;
г) ориентация на потребителя.
8. Принципы менеджмента качества:
а) конкурентоспособность;

Согласована на портале № 49737

б) лидерство;
в) ответственность;
г) профессионализм.
9.Вовлечение персонала – это:
а) правило для управления качеством;
б) необходимость менеджмента;
в) принцип менеджмента качества;
г) технология в управлении качеством.
10.Процессный подход – это:
а) принцип менеджмента качества;
б) основа управления качеством;
в) технологический приём управления;
г) сравнительный анализ.
11. Менеджмент взаимоотношений представлен в международном стандарте ISO 9001-2015 как:
а) требование к управлению персоналом;
б) рекомендации по оказанию услуг;
в) принцип менеджмента качества;
г) правило заключения договоров.
12. Метрологические измерения являются:
а) начальными измерениями объектов;
б) обязательными условиями управления качеством;
в) конкурентным преимуществом организации;
г) фактором обеспечения качества.
13. Основами обеспечения качества являются:
а) статистические методы управления качеством;
б) руководство организации;
в) строгие инструкции;
г) заинтересованность персонала.
14. Премии качества, как:
а) награда руководителям за качество;
б) инструмент управления качеством;
в) награда победившей организации в соревнованиях по качеству;
г) пример для подражания.
15. В японской школе качества вовлечение персонала реализовано через:
а) семейные мероприятия;
б) кружки качества;
в) групповое проектное обучение;
г) волонтёрское движение.
16. В американском управлении качеством превалирует:
а) индивидуализм;
б) коллективизм;
в) прагматизм;
г) шовинизм.
17. Обеспечение качества – это:
а) деятельность по созданию качественной продукции;
б) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
в) деятельность руководства организации по созданию условий выпуска качественной продукции;
г) совокупность средств и методов управления качеством.
18. Деятельность по созданию уверенности у потребителя в качестве продукции называет-

Согласована на портале № 49737

ся:
а) обеспечением уверенности в качестве;
б) внешнее обеспечение качества;
в) внутреннее обеспечение качества;
г) гарантийное обеспечение качества.
19. Для обеспечения качества применяются методы:
а) тестирования;
б) прогнозирования;
в) анализа;
г) ранжирования.
20.Выделить направление деятельности в области качества, посредством которого система качества формирует качество продукции и услуги.
а) обучение;
б) совершенствование;
в) обеспечение;
г) продвижение.

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1.Управление качеством и обеспечение качества
2.Управление изменениями на предприятии
3. Средства и методы в управлении качеством.
4. Эволюция подходов к менеджменту качества.
5. Планирование качества.
6. Модель системы управления качеством Д. Джурана.
7. Политика и цели в области качества.
8. Модель системы управления качеством К. Исикавы.
9. Программа качества.
10. Модели систем управления качеством основоположников качества.
11. Методические основы управления качеством.
12. Контроль качества – эволюция взглядов.
13. Менеджмент качества в США.
14. Европейская политика в области качества.
15. Система менеджмента качествана основе МС ИСО 9001-2015
16. Основные инструменты TQM.
17.Европейская политика в области качества.
18. Проблемы российского менеджмента качества.
19. Методы определения нужд потребителя в соответствии с МС ИСО серии 9000-2015.
20. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
21. Управление организацией по критериям качества МС ИСО 9001.
22. Управление внутренними аудитами СМК.

14.1.3. Темы докладов

1.Основные понятия системы менеджмента качества
2.Система менеджмента качества на основе международного стандарта ИС 9001-2015
3. Менеджмент качества в США.
4. Европейская политика в области качества.
5. Проблемы российского менеджмента качества.
6. Основные инструменты TQM.
7. Методы определения нужд потребителя.
8. Типы структур управления организацией с точки зрения TQM.
9. Управление организацией на основе системы качества.
10. Управление переменами в организации.
11. Классический подход к оценке дохода организации в условиях рыночной экономики.
12.Понятие системы. Система управления качеством .Роль обеспечения качества.

Согласована на портале № 49737

14.1.4. Вопросы для подготовки к практическим занятиям, семинарам

1. Качество - основные принципы менеджмента.
2. Модель системы управления качеством Э.Деминга
3. Средства и методы в управлении качеством.
4. Эволюция подходов к менеджменту качества.
5. Планирование качества.
6. Модель системы управления качеством Д. Джурана.
7. Политика и цели в области качества.
8. Модель системы управления качеством К. Исикавы.
9. Программа качества.
10. Модели систем управления качеством основоположников качества.
11. Методические основы управления качеством.
12. Контроль качества – эволюция взглядов.

14.1.5. Темы лабораторных работ

1. Процессный подход в разработке системы качества, критериев результативности процессов и процедур.
2. Апробация и внедрение СМК в практику организации.
3. Организация и проведение проверки процессов, анализ и оценка их результативности.
4. Анализ функционирования СМК.
5. Выбор органа по сертификации.
6.Подготовка заявки на сертификацию СМК организации.
7. Подготовка процессов, документированной информации и процедур СМК организации к сертификационному аудиту .
8. Разработка корректирующих мероприятий.
9. Составление заявки на сертификацию СМК и составление договора.
10. Анализ документов СМК организации-заявителя.
11. Составление отчёта по анализу документов СМК.
12. Составление договора о проведении инспекционного контроля.
13. Проектирование документа правила и порядок проведения инспекционного контроля для сотрудников Органа по сертификации.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

Согласована на портале № 49737

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- 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.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 49737