

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор Дата подписания: 05.05.2025 10:55:13 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322323	МИНОВЕРНАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 "Управление качеством" направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1
---	--	---	--------

## **Рабочая программа дисциплины (модуля)\***

Системы менеджмента качества

Направление подготовки (специальность)

27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль)

Управление процессами и бережливое производство

Присваиваемая квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2024

\*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины Системы менеджмента качества**  
по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 "Управление  
качеством" направленности (профилю) Управление процессами и  
бережливое производство  
форма обучения – очная/очно-заочная  
год набора 2024

**Рабочая программа дисциплины одобрена и рекомендована:**

Проректор по учебной работе      утверждено 21.02.24      А.А. Саламатов

Ученым советом института экономики отраслей, бизнеса и  
администрирования

Протокол заседания № 7 от 19.02.2024

Председатель Ученого совета  
института экономики отраслей,

бизнеса и администрирования      согласовано      Ю. Ш. Капкаев

**Заседанием кафедры экономики отраслей и рынков**

Протокол заседания № 8 от 19.02.2024

Заведующий кафедрой      согласовано      Д.С. Бенц

Автор (составитель)      разработано

**Структура рабочей программы дисциплины соответствует приказу  
ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «13»апреля 2021 г. № 247-1**



## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
  - 6.1. Перечень видов оценочных средств
  - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
  - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
  - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
  - 7.1. Рекомендуемая литература
  - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
  - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Системы менеджмента качества» является формирование компетенции по применению требований международных стандартов серии ИСО 9000 к системам менеджмента качества (СМК) организаций.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.В.11

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Теоретические разделы курса базируются на знаниях, полученных при изучении дисциплины:

Введение в профессиональную деятельность

#### 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, навыки и умения полученные обучающимися во время изучения дисциплины могут применяться в освоении следующих дисциплин и практик:

Квалиметрия и средства контроля качества

Организация и технология торговли

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

Управление качеством в сфере логистики

Управление качеством в сфере услуг

Бизнес-планирование

Технология и организация производства товаров и услуг

Маркетинговые исследования

### 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ПК-1: Способен определять и согласовывать требования к продукции (услугам), установленные потребителями, а также требования, не установленные потребителями, но необходимые для эксплуатации продукции (услуг)**

#### Знать:

Знает основные методы определения требований потребителей к продукции (услугам); основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации

#### Уметь:

Умеет применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам); составлять техническую документацию для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам)

#### Владеть:

Владеет навыками формирования номенклатуры требований к продукции (услугам), установленных потребителями; навыками формирования номенклатуры требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг); навыками согласования с потребителем общего реестра требований; навыками анализа требований к продукции (услугам) с целью их обеспечения в организации

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

#### 3.1 Знать:

3.1.1 Знает основные методы определения требований потребителей к продукции (услугам); основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации

#### 3.2 Уметь:

3.2.1 Умеет применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам); составлять техническую документацию для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам)

#### 3.3 Владеть:



Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 "Управление качеством" направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 4

3.3.1 Владеет навыками формирования номенклатуры требований к продукции (услугам), установленных потребителями; навыками формирования номенклатуры требований, не установленных потребителями, но необходимых для эксплуатации продукции (услуг); навыками согласования с потребителем общего реестра требований; навыками анализа требований к продукции (услугам) с целью их обеспечения в организации

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

<b>Общая трудоемкость</b>	<b>4 ЗЕТ</b>
Часов по учебному плану : 144 в том числе : аудиторные занятия : 64 самостоятельная работа : 33,4 часов на контроль : 36 контактная работа: 74,6 ИКР: 10,6	Виды контроля в семестрах:  экзамены 3

#### 5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
<b>Раздел 1. Теоретические аспекты менеджмента качества</b>				
1.1	Международные стандарты о качестве /Лек/	3	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
1.2	Процессный подход в управлении качеством /Лек/	3	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
1.3	Практические занятия /Пр/	3	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
1.4	Самостоятельная работа /Ср/	3	14,4	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
1.5	Текущий контроль /ИКР/	3	5,3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
<b>Раздел 2. Практические аспекты менеджмента качества</b>				
2.1	Планирование, организация, мотивация в системе менеджмента качества /Лек/	3	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
2.2	Улучшение как главная цель в управлении качеством /Лек/	3	8	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
2.3	Практические занятия /Пр/	3	16	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3



Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности)  
27.03.02 "Управление качеством" направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 5

2.4	Самостоятельная работа /Ср/	3	19	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3
2.5	Текущий контроль /ИКР/	3	5,3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 Э3

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

- 1 Доклад –продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно–практической, учебно-исследовательской или научной темы.
- 2 Собеседование - средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.
- 3 Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени.
- 4 Тест – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

### 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Примерный перечень тем докладов:

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
22. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
23. Показатели уровня качества промышленной продукции.
24. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
25. Индекс сортности и порядок его расчетов.
26. Японский менеджмент качества.
27. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
28. Карта технического уровня и качества продукции.
29. Мировые стандарты качества.



30. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.
31. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
32. Функции управления качеством.
33. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
34. Управление качеством по номиналу и допускам.
35. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
36. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
37. Управление качеством жизни.
38. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
39. График Ганта в управлении циклом процедур.
40. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
41. Сертификация и развитие ее принципов.
42. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
43. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
44. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
45. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
46. Выборочный контроль при исследовании качества.
47. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции (ГКА-) — ФСА.
48. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
49. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

#### Примерный перечень тем собеседований

1. В чем сущность концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
2. Как соотносятся понятия «качество» и «потребности человека»?
3. Какова роль изделия в удовлетворении потребностей на основе теории А. Маслоу?
4. Дайте характеристику качества продукции с точки зрения производителя и потребителя.
5. Как соотносятся понятия «качество» и «конкурентоспособность»?
6. Каковы основные этапы развития систем качества?
7. Каковы причины эволюции подходов к управлению качеством?
8. В чем сущность концепции обеспечения качества в рамках «фазы отбраковки»?
9. Какова основа концепции обеспечения качества на втором этапе?
10. Какая концепция обеспечения качества характерна для третьего этапа?
11. Как развивались теория и практика менеджмента качества на четвертом этапе?
12. Как изменились подходы к менеджменту качества на пятом этапе?
13. Какова роль основных деятелей и ученых (Кросби, Деминг, Фейгенбаум, Исикава, Джуран, Месинг, Тагути, Тейлор и др.) в развитии систем управления качеством?
14. Какова графическая иллюстрация основных этапов развития систем качества?
15. Каковы преимущества и недостатки систем бездефектного изготовления продукции (БИП) и бездефектного труда (СБТ)?
16. Каковы особенности систем «КАНАРСПИ», «НОРМ»?
17. В чем сущность комплексной системы управления качеством (КСУКП)?
18. Какова роль стандарта предприятия как организационно-методической основы функционирования системы качества?
19. На что направлена комплексная система управления качеством и эффективным использованием ресурсов (КСУКП и ЭИР)?
20. Какова особенность Саратовской системы обеспечения технического уровня и качества продукции (СОТУ и КП)?
21. Какие основные недостатки имели отечественные системы управления качеством в условиях централизованной плановой экономики?
22. Каковы особенности управления качеством в Японии?
23. Каковы основные принципы управления качеством в США?
24. Как развивались системы менеджмента качества в Европейских странах (Великобритании, Германии, Швеции)?
25. В чем сущность модели системы качества, предложенной А.
26. Фейгенбаумом?
27. Каковы отличительные особенности модели Джурана?
28. В чем отличие модели Эттингера –Ситтинга от модели Фейгенбаума?



29. В чем сущность цикла Деминга?
30. Какова концепция модели TQM?
31. В чем сущность модели управления качеством на основе принципов ХАССП?
32. Какой подход к качеству реализуется в модели GMP?
33. В чем особенности премии Деминга в области качества?
34. Какие критерии оценки предусматривает модель национальной премии по качеству США?
35. Каковы критерии оценки европейской премии по качеству?
36. Каковы особенности Российской премии в области управления качеством?
37. Назовите российские конкурсы в области качества
38. Характеристика систем менеджмента Назовите принципы международных стандартов ИСО серии 9000 и дайте их характеристику.
39. Дайте характеристику основных положений современной концепции менеджмента качества TQM.
40. Назовите основные понятия, относящиеся к менеджменту (стандарт ГОСТ Р ИСО 9000), и дайте их определения.
41. Что относится к исходным данным для планирования качества?
42. В чем отличие стратегического и текущего планирования?
43. Какие этапы предусматривает карта планирования качества, в чем их сущность?
44. Как реализуется «обеспечение качества»?
45. Как осуществляется контроль качества?
46. Назовите основные виды построения структур.
47. Каковы структурные свойства системы?
48. Из каких элементов состоит структура управления качеством?
49. Какие функции выполняют системы менеджмента качества?
50. Назовите основные этапы развития стандартов ИСО серии 9000.
51. Каковы сферы практического применения стандартов ИСО серии 9000?
52. Основные понятия и термины стандартов ИСО серии 9000.
53. Дайте общую характеристику структуры ГОСТ Р ИСО 9001.
54. Как вы понимаете термин «процессный подход» при моделировании систем качества на основе принципов ИСО 9000?
55. Какая структура документации применяется в системе менеджмента качества (СМК) организации?
56. Какие виды документации используют в СМК организации?
57. Поясните назначение, область применения и содержание следующих документов: политики в области качества, целей в области качества, руководства по качеству, документированных процедур, форм, планов по качеству, спецификаций, внешних документов, отчетных документов.
58. Какие требования предъявляются к руководству по качеству?
59. Какие элементы содержит руководство по качеству?
60. Какая информация должна содержаться во входных данных для анализа со стороны руководства?
61. Какие решения и действия должны включать в себя выходные данные анализа со стороны руководства?
62. На каком типе носителя может быть СМК организации?
63. В каком разделе руководства по качеству, и каким образом определен менеджмент ресурсов в СМК организации?
64. В каком разделе руководства по качеству, и каким образом определен порядок выполнения требований к процессам жизненного цикла продукции?
65. В каком разделе руководства по качеству, и каким образом определен порядок выполнения требований к измерению, анализу и улучшению в СМК организации?
66. Какие требования предъявляет ГОСТ Р ИСО 9001 к документированным процедурам: управление документацией, управление записями, внутренние аудиты, управление несоответствующей продукцией, корректирующие и предупреждающие действия?
67. Чем отличаются документированные процедуры от рабочих инструкций?
68. Какие рекомендации к содержанию документированных процедур сформулированы в ГОСТ Р ИСО/ТО 10013?
69. Каким образом ГОСТ Р ИСО/ТО 10013 определяет термины: «рабочая инструкция» и «форма»?
70. Назовите виды аудитов системы менеджмента качества.
71. Каковы особенности применения различных видов аудитов системы менеджмента качества?

Перечень тем практических работ



Практическая работа №1: Теоретические и практические аспекты понятия «качество»  
Практическая работа №2: Мотивы разработки и внедрения СМК в соответствии со стандартами ИСО серии 9000:2015  
Практическая работа №3: Разработка и внедрение системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО серии 9000  
Практическая работа №4: Идентификация и описание процессов СМК  
Практическая работа №5: Разработка миссии, политики и целей предприятия в области качества  
Практическая работа №6: Разработка документации системы качества  
Практическая работа №7: Мониторинг, измерение, анализ и улучшение процессов

Примерный перечень тестовых заданий:

1. Качество – это:

- а. соответствие требованиям документации;
- б. состояние, при котором риск ограничен допустимым уровнем;
- в. совокупность характеристик объекта, определяющих его способность удовлетворить потребителя.

2. Наличие туалета в кафе в соответствии с моделью Кано, это:

- а. успокоитель;
- б. раздражитель;
- в. приятная неожиданность.

3. На каком этапе жизненного цикла продукции реализуется управление качеством:

- а. производства изделия;
- б. проектирования изделия;
- в. реализации изделия;
- г. использования изделия.

4. На каком этапе жизненного цикла продукции осуществляется перевод запросов потребителя на язык технических требований к продукции:

- а. проектирование и разработка продукции;
- б. планирование и разработка процессов;
- в. закупки.

5. Какие виды охватывает послепроизводственная деятельность:

- а. хранение;
- б. закупки;
- в. монтаж;
- г. послепродажное обслуживание.

6. На каком этапе жизненного цикла продукции цена ошибки наиболее велика:

- а. производство и предоставление услуг;
- б. монтаж и ввод в эксплуатацию;
- в. маркетинг и изучение рынка.

7. На каком этапе эволюции теории управления качеством впервые стал использоваться выборочный контроль качества:

- а. конец XIX века – начало XX века;
- б. пятидесятые года XX века;
- в. семидесятые года XX века;
- г. конец XX века; д. конец XX века – начало XXI века.

8. Кто из исследователей впервые предложил использовать методы статистической выборки и теории вероятностей для контроля качества продукции:

- а. Исикава;
- б. Деминг; в. Стюард;
- г. Кано;
- д. Джуран.

9. На каком этапе эволюции теории управления качеством акцент был смещен с обнаружения и устранения



дефектов к их предупреждению:

- а. конец XIX века – начало XX века;
- б. пятидесятые года XX века; в. семидесятые года XX века;
- г. конец XX века;
- д. конец XX века – начало XXI века.

10. В соответствии с теорией управления качеством основным источником возникновения дефектов является:

- а. производственная сфера;
- б. непроизводственная сфера.

### 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к экзамену

1. Сущность категории «качество».
2. Управление качеством в системе общего менеджмента
3. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
4. Качество и удовлетворенность потребителя.
5. Требования (показатели) к объектам качества в организации.
6. Параметры и факторы качества товаров и услуг.
7. Менеджмент качества: сущность и цели.
8. Конкурентоспособность продукции и предприятия: значение, признаки, виды.
9. Зарубежный опыт в области управления качеством
10. Отечественный опыт в области управления качеством.
11. Японские модели управления качеством.
12. Европейская модель управления качеством.
13. Американская модель управления качеством.
14. Зарубежные премии в области качества.
15. Отечественные премии в области качества.
16. Актуальные проблемы в области управления качеством на российских предприятиях.
17. Всеобщее управление качеством (TQM): сущность и принципы.
18. Системный подход в менеджменте качества.
19. Цикл PDCA Э. Деминга.
20. Функции управления качеством на предприятии.
21. Принципы построения системы менеджмента качества (СМК).
22. Взаимодействие с потребителями в рамках управления качеством.
23. Методы сбора информации о поведении потребителей.
24. Лидерство и совершенствование в системе менеджмента качества.
25. Процессный подход системы менеджмента качества.
26. Менеджмент взаимоотношений в управлении качеством.
27. Организационные этапы построения системы менеджмента качества.
28. Описание и оптимизация бизнес-процессов на предприятии.
29. Сертификация системы менеджмента качества.
30. Квалиметрические методы оценки качества продукции.
31. Основные методы оценки качества на предприятии.
32. Средства управления качеством на предприятии.
33. Развертывание функций качества: основные элементы и методы.
34. Реинжиниринг бизнес-процессов в менеджменте качества.
35. Статистические методы управления качеством.
36. Самооценка деятельности предприятия: сущность и основные этапы проведения.
37. Методы самооценки деятельности предприятия.
38. Международная стандартизация. Международный стандарт на системы менеджмента качества.
39. Документальное оформление требований к качеству.
40. Рассмотрение результатов деятельности предприятия по управлению качеством.
41. Корпоративная культура и менеджмент качества.
42. Затраты на качество, их классификация. Влияние качества на прибыль.
43. Информационное обеспечение системы менеджмента качества.

### 6.4. Критерии оценивания

Доклад



При оценке доклада использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 минут), может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку.

Критерии оценки для очной формы обучения:

- 5 баллов, если задание выполнено полностью;
- 4 баллов, если задание выполнено с незначительными погрешностями;
- 3 балла, если задание выполнено с погрешностями;
- 2 балла, если обнаружено знание и понимание большей части задания;
- 1 балл, если задание выполнено не полностью;
- 0 баллов, если задание не выполнено.

Собеседование

Критерии оценки собеседования для очной формы обучения:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
- продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;
- сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
- установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.
- 2 балл, если задание выполнено полностью
- 1 балл, если задание выполнено с незначительными погрешностями
- 0 баллов, если обнаруживает знание и понимание большей части задания

Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени. Как правило, выполнение задания предполагает наличие определенных ответов на поставленные вопросы и решение практической задачи.

Критерии оценки (в баллах):

- соответствие предполагаемым ответам;
- правильное использование алгоритма выполнения действий (методики проведения измерений);
- логика рассуждений сопоставления полученных результатов;
- умение делать выводы.
- 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания;
- 1-4 балла, от степени выполнения задания;
- 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание.

Тест.

Критерии и методика оценивания для очной формы обучения:

Один тестовый вопрос.

- 1 балл выставляется студенту, если ответ правильный;
- 0 баллов выставляется студенту, если ответ неправильный.

Экзамен

Критерии и методика оценивания (в баллах):

- 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;
- 17-24 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие



Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 "Управление качеством" направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 11

неточности;

- 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 90 до 100 баллов;
- хорошо – от 70 до 89 баллов;
- удовлетворительно – от 49 до 69 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л1.1	Салихов В. А.	Управление качеством: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695400">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695400</a> )	Москва : Директ-Медиа, 2023	ЭБС
Л1.2	Лифиц И.М.	Управление качеством: учебное пособие ( <a href="https://book.ru/book/948717">https://book.ru/book/948717</a> )	Москва : КноРус, 2023	ЭБС
Л1.3	Агарков А.П.	Управление качеством: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=432109">https://znanium.com/catalog/document?id=432109</a> )	Москва : Дашков и К, 2023	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Лифиц И.М.	Управление качеством: учебное пособие ( <a href="https://book.ru/book/941774">https://book.ru/book/941774</a> )	Москва : КноРус, 2022	ЭБС
Л2.2	Басовский Л.Е., Протасьев В.Б.	Управление качеством: учебник ( <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=390077">https://znanium.com/catalog/document?id=390077</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022	ЭБС
Л2.3	Агарков А. П.	Управление качеством: учебник ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684370">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=684370</a> )	Москва : Дашков и К, 2022	ЭБС

### 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Единое окно доступа к информационным ресурсам [Электронный ресурс] : сайт / ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». – Москва, 2005.- <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>
Э2	КиберЛенинка - научная электронная библиотека (журналы). - <a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a> <a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
Э3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» - раздел "Журналы открытого доступа". - <a href="https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp">https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_free.asp</a> <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a>

### 7.3 Перечень информационных технологий

#### 7.3.1 Программное обеспечение

MS Office365

Adobe Reader

#### 7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (<https://elibrary.ru/defaultx.asp?>) eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: <https://elibrary.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>) КонсультантПлюс : справочно- правовая система : база данных / Региональный центр правовой информации Информправо. – Москва, 1992 – Режим доступа: из читальных залов библиотеки. – Текст : электронный.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 "Управление качеством" направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 12

3. Справочно-правовая система «Гарант» (<http://www.garant.ru/>) ГАРАНТ.РУ : информационно-правовой портал / ООО «НПО ГАРАНТ-СЕРВИС». – Москва, 1990 – Режим доступа: из читальных залов библиотеки 1-го корпуса (читальный зал № 3 – ауд. 205, медиацентр – ауд. 206, библиотека юридической литературы – ауд. 215). – Текст : электронный.

#### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения: доска, парты, мультимедийное и аудиооборудование.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: цифровые образовательные ресурсы, а также используется Поликом для конференцсвязи, звуковые колонки, акустический усилитель, мультимедийный проектор, телевизор.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

Для успешного освоения дисциплины необходима аудитория с мультимедийным оборудованием, в Институте экономики отраслей, бизнеса и администрирования ЧелГУ имеется три в 4-ом учебном корпусе (212, 205, 111) и пять в 8-ом учебном корпусе (203, 310, 405, 407, 406).

#### 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В случае применения при реализации дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, MSOffice365, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

Практическая работа является свидетельством того, что слушатель овладел материалом и умеет кратко и доходчиво анализировать и излагать выбранную тему. Процесс подготовки и выполнения практической работы является одним из главных способов развития в учебной практике у студентов элементов управленческой деятельности; существенно влияет на самовоспитание студентов как специалистов в экономической области, так как это является важным видом самостоятельной интеллектуальной деятельности. Основной целью практических занятий по курсу «Документирование управленческой деятельности» является закрепление, усвоение, углубление расширение знаний, привитие навыков самостоятельной работы, грамотного оформления документов, принятия решений по выбору вариантов организации эффективного документооборота на предприятии. В практикуме органически сочетаются материалы семинарских и практических занятий. В учебно-методическое пособие по проведению практических занятий включены образцы документов, что позволит научиться студентам грамотно составлять основные документы управления на предприятии. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Усваивая материалы лекционного курса, студент может получить необходимые знания и навыки из практических занятий. Они призваны помочь студентам:

- овладеть новым теоретико-понятийным аппаратом;
- ориентироваться в современных знаниях о документировании управления качеством;
- выявить основные требования, предъявляемые в специалисту-документоведу в сфере работы с документами по управлению качеством;
- вести дискуссии;
- аргументировано отстаивать свои позиции.

Изучение тем практических занятий необходимо начинать с определения базовых терминов и понятий, являющихся основой для понимания кадрового делопроизводства. Важно раскрыть содержание и объем дефиниций, выделить их существенные признаки и связи с другими понятиями делопроизводственного процесса, роль правового регулирования управления качеством, роли специалистов-документоведов в организации делопроизводства менеджмента качества.

Необходимо готовить конспект выступления на практическом занятии, внимательно прочитать этот конспект (план ответа), выделить исследуемый вопрос и аспекты раскрывающие его. Ответив на вопросы, выносимые на обсуждение, необходимо убедиться в правильности полученных знаний.



Данную цель преследуют и учебно-практические задания, представленные в рамках каждой темы. Они предполагают не только изучение теоретико-методологических основ раздела, представленных в учебных пособиях, но и самостоятельный индивидуальный (или групповой) анализ обозначенных проблем на основе собственного опыта и знаний, полученных из рекомендуемой литературы.

Методические рекомендации по планированию и организации самостоятельной работы. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от планирования и организации самостоятельной работы слушателя.

Изучать новый материал и закреплять ранее пройденный, можно применяя разнообразные технологии. Можно привести некоторые рекомендации:

- 1) важно распределить весь материал на небольшие законченные части;
- 2) на следующем этапе изучения нового материала полезно снова повторить предыдущее;
- 3) изучать каждую тему последовательно, начиная с понятийного аппарата;
- 4) не допускать существенных перерывов в образовательной деятельности. Систематическая подготовка позволяет более успешно овладевать новыми знаниями.

Наиболее эффективно изучать учебный материал в традиционном повествовательном изложении материала в учебниках и учебных пособиях, решая одновременно приведенные учебные задания.

Как правило, студентов знакомят со структурой и содержанием дисциплины, раскрывают последовательность и внутреннюю логику курса еще на вводных занятиях. Это дает возможность заблаговременно изучить необходимый материал, подготовиться к практическим занятиям.

Самостоятельно приобретать знания можно, используя разнообразные источники информации: материалы учебно-методического комплекса; рекомендуемую литературу, представленную после каждой темы, в которой раскрываются изучаемые вопросы; учебные научные, справочные и др. издания, не указанные в данном списке и др. Оказать помощь в подборе дополнительной литературы может преподаватель кафедры и работники научной библиотеки.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

## 10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «ElBraille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с



ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Cleary с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

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

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.