

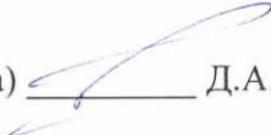


**Рабочая программа дисциплины (модуля) принята:**

Ученым советом факультета (института, филиала): Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования(21)

Протокол заседания № «01»от 31 августа 2021г.

Председатель Ученого совета  
факультета (института, филиала)  Бархатов В.И.

Секретарь Ученого совета  
факультета (института, филиала)  Д.А.Плетнев

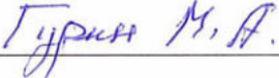
**Рабочая программа дисциплины (модуля) одобрена и рекомендована кафедрой**

Управления качеством в производственно-технологических системах

Протокол заседания № 01 от «31» августа 2021г.

Заведующий кафедрой  Бархатов В.И.

Автор (составитель)

**Структура рабочей программы соответствует приказу ректора  
ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от «05» декабря 2018 г. № 678-1**

## 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

Цель дисциплины «Системы менеджмента качества» - формирование у студентов целостного представления о системах менеджмента качества как современной концепции управления, а также приобретение умений и навыков по решению профессиональных задач при разработке и внедрении систем менеджмента качества

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: Б1.О.16

#### 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

#### 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:

Преддипломная практика

Организация и технология торговли

Технология и организация производства товаров и услуг

Квалиметрия и средства контроля качества

Технологическая (производственно-технологическая) практика 1

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Управление качеством в сфере логистики

Управление качеством в сфере услуг

### 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

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	Знает основные методы определения требований потребителей к продукции (услугам); основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при эксплуатации
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	Умеет применять методы определения требований потребителей к продукции (услугам); составлять техническую документацию для обеспечения требований потребителей к продукции (услугам)
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
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

Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 5
---	--------

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану : 108 в том числе : аудиторные занятия : 10 самостоятельная работа : 98 :	Виды контроля в семестрах:  зачеты 4

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)				
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	<b>Раздел 1. Теоретические основы организации системы управления качеством</b>			
1.1	Методологические основы управления качеством. Основные этапы развития систем качества. Российский опыт управления качеством Зарубежные модели систем управления качеством. /Лек/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.2	Характеристика систем менеджмента. Стимулирование деятельности по совершенствованию качества. /Лек/	4	1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.3	Управление качеством на базе международных стандартов и принципов /Лек/	4	1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3
1.4	Самостоятельная работа /Ср/	4	48	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3
	<b>Раздел 2. Практические основы организации системы управления качеством</b>			
2.1	Системные понятия менеджмента качества Основные принципы современных систем /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
2.2	Структура систем менеджмента качества Планирование качества, обеспечение качества, контроль качества. Структурное описание системы. Элементы системы качества. Функции систем менеджмента качества /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
2.3	Основные системы менеджмента /Пр/	4	2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2
2.4	Самостоятельная работа /Ср/	4	50	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
<b>6.1. Перечень видов оценочных средств</b>
1 Доклад
2 Собеседование
3 Практическая работа
4 Тест
<b>6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации</b>

Примерный перечень тем докладов:

1. Обзор существующих подходов к управлению качеством.
2. Преимущества и недостатки комплексной системы управления качеством.
3. Анализ показателей оценки уровня качества.
4. Взаимосвязь проблем управления качеством и конкурентоспособности.
5. Исследование подходов к оценке уровня конкурентоспособности предприятия.
6. Сущность современной парадигмы управления качеством.
7. Обзор международных стандартов по качеству серии ИСО 9000: 94.
8. Проблемы перехода к новой версии стандартов МС ИСО 9000 : 2000.
9. Сущность процессного подхода к управлению качеством.
10. Вопросы подготовки и переподготовки работников предприятий в области управления качеством.

Примерный перечень тем собеседований:

1. Качество как объект управления
2. Качество и конкурентоспособность организации
3. Расчёт цены и конкурентоспособности продукции
4. Система с управлением
5. Задачи управления
6. Диаграмма баланса интересов заинтересованных сторон
7. Петля качества
8. SWOT – анализ в формировании миссии и целей в области качества
9. Разработка и определение показателей процессов
10. Оценка удовлетворённости потребителей

Перечень тем практических работ

Практическая работа № 1: «Изучение принципов управления качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000»

Практическая работа № 2: «Построение модели системы менеджмента качества предприятия»

Практическая работа № 3: «Формирование политики в области качества»

Практическая работа № 4: Разработка документа системы менеджмента качества «документированная процедура»

Практическая работа № 5: Разработка документа Системы менеджмента качества «Руководство по качеству»

Практическая работа № 6: Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества

Практическая работа № 7: Изучение порядка сертификации системы менеджмента качества

Примерный перечень тестовых заданий:

1. Каким Федеральным законом регулируются отношения, возникающие при оценке соответствия объекта требованиям технических регламентов?

1. «О сертификации продукции и услуг»
2. «О техническом регулировании»
3. «О защите прав потребителей»
4. «О стандартизации»

2. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?

1. метод (диаграмма) рассеивания;
2. метод расслоения (стратификация);
3. диаграмма Парето.

3. Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?

1. ISO 9000-2000;
2. EN-45000;
3. ISO-14000.

4. Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?

1. ISO 9000-2000;
2. EN-45000;
3. ISO-14000.

5. Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям

техническими регламентами, стандартами и другими НД)?

1. сертификация;
2. управление качеством;
3. стандартизация

6. Стандарт Е №45000 служит для:

1. Всеобщего управления качеством.
2. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.
3. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.
4. Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

7. К аккредитующим добровольную форму сертификации относятся организации:

1. Росстандарт.
2. Другие федеральные органы власти, кроме Росстандарта.
3. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям.
4. Ответы 1+2

8. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:

1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
3. Качества и конкурентоспособности изделия.
4. Импортной и отечественной продукции.

9. Внедрение методов TQM не требует:

1. Вовлечения и обучение всего персонала;
2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
3. Смены персонала компании

10. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

1. Законы РФ
2. Государственные стандарты
3. Конструкторскую документацию
4. Контракты
5. Строительные нормы и правила

Типовые задания для текущего контроля

Вопросы для собеседования

Методологические основы управления качеством

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»?

Основные этапы развития систем качества

1. Каковы основные этапы развития систем качества?
2. Каковы причины эволюции подходов к управлению качеством?
3. В чем сущность концепции обеспечения качества в рамках «фазы отбраковки»?
4. Какова основа концепции обеспечения качества на втором этапе?
5. Какая концепция обеспечения качества характерна для третьего этапа?
6. Как развивались теория и практика менеджмента качества на четвертом этапе?
7. Как изменились подходы к менеджменту качества на пятом этапе?
8. Какова роль основных деятелей и ученых (Кросби, Деминг, Фейгенбаум, Исикава, Джуран, Месинг, Тагути, Тейлор и др.) в развитии систем управления качеством?
9. Какова графическая иллюстрация основных этапов развития систем качества?

Российский опыт управления качеством

1. Какова роль систем управления в повышении качества?
2. Каковы преимущества и недостатки систем бездефектного изготовления продукции (БИП) и бездефектного труда (СБТ)?

3. Каковы особенности систем «КАНАРСПИ», «НОРМ»?
4. В чем сущность комплексной системы управления качеством (КСУКП)?
5. Какова роль стандарта предприятия как организационно-методической основы функционирования системы качества?
6. На что направлена комплексная система управления качеством и эффективным использованием ресурсов (КСУКП и ЭИР)?
7. Какова особенность Саратовской системы обеспечения технического уровня и качества продукции (СОТУ и КП)?

Зарубежные модели систем управления качеством

1. Каковы особенности управления качеством в Японии?
2. Каковы основные принципы управления качеством в США?
3. Как развивались системы менеджмента качества в Европейских странах (Великобритании, Германии, Швеции)?
4. В чем сущность модели системы качества, предложенной А. Фейгенбаумом?
5. Каковы отличительные особенности модели Джурана?
6. В чем отличие модели Эттингера –Ситтинга от модели Фейгенбаума?
7. В чем сущность цикла Деминга?
8. Какова концепция модели TQM?
9. В чем сущность модели управления качеством на основе принципов ХАССП?
10. Какой подход к качеству реализуется в модели GMP?

Стимулирование деятельности по совершенствованию качества

1. В чем особенности премии Деминга в области качества?
2. Какие критерии оценки предусматривает модель национальной премии по качеству США?
3. Каковы критерии оценки европейской премии по качеству?
4. Каковы особенности Российской премии в области управления качеством?

Управление качеством на базе международных стандартов и принципов.

Характеристика систем менеджмента

1. Назовите принципы международных стандартов ИСО серии 9000 и дайте их характеристику.
2. Дайте характеристику основных положений современной концепции менеджмента качества TQM.
3. Назовите основные понятия, относящиеся к менеджменту (стандарт ГОСТ Р ИСО 9000), и дайте их определения.
4. Что относится к исходным данным для планирования качества?
5. В чем отличие стратегического и текущего планирования?
6. Какие этапы предусматривает карта планирования качества, в чем их сущность?
7. Как реализуется «обеспечение качества»?
8. Как осуществляется контроль качества?
9. Назовите основные виды построения структур.
10. Каковы структурные свойства системы?
11. Из каких элементов состоит структура управления качеством?
12. Какие функции выполняют системы менеджмента качества?

Системы менеджмента качества (стандарты ИСО серии 9000)

Назовите основные этапы развития стандартов ИСО серии 9000.

Каковы сферы практического применения стандартов ИСО серии 9000?

1. Основные понятия и термины стандартов ИСО серии 9000.
2. Дайте общую характеристику структуры ГОСТ Р ИСО 9001.
3. Как вы понимаете термин «процессный подход» при моделировании систем качества на основе принципов ИСО 9000?
4. Какая структура документации применяется в системе менеджмента качества (СМК) организации?
5. Поясните назначение, область применения и содержание следующих документов: политики в области качества, целей в области

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

Перечень вопросов к зачету

1. Исходные понятия качества: качество, требование, удовлетворение потребности, возможности, градация, характеристики качества.
2. Цена качества. Классификация затрат на качество.
3. Показатели качества продукции и их классификация.
4. Оценка уровня качества продукции.
5. Понятие менеджмента качества и его место в общем менеджменте.

6. Принципы менеджмента качеств.
7. Понятие системы менеджмента качества.
8. Процессный подход к разработке систем менеджмента качества.
9. Международные стандарты на системы качества (ИСО серии 9000).
10. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества Требования.
11. Экологические стандарты ISO серии 14000.
12. Этапы разработки системы менеджмента качества.
13. Руководство по качеству. Ответственность руководства.
14. Контроль качества продукции: понятие, задачи и функции.
15. Классификация видов контроля качества продукции.
16. Статистические методы контроля качества продукции.
17. Статистические методы регулирования технологических процессов.
18. Статистические методы управления качеством: расслоение, графики, диаграмма Парето.
19. Статистические методы управления качеством: причинноследственная диаграмма, гистограмма, диаграмма разброса, контрольные карты.
20. Закон РФ «О техническом регулировании».
21. Основные понятия и принципы технического регулирования.
22. Технические регламенты: порядок разработки, принятия, изменения и отмены технического регламента.
23. Цели и задачи стандартизации. Принципы стандартизации.
24. Документы в области стандартизации.
25. Цели и принципы подтверждения соответствия продукции.
26. Добровольное подтверждение соответствия.
27. Организация обязательной сертификации.
28. Знаки соответствия, знак обращения на рынке.
29. Ответственность за несоответствие продукции техническим требованиям.
30. Принудительный отзыв продукции.
31. Сертификация систем качества.
32. Опыт управления качеством в США.
33. Опыт управления качеством в Японии.
34. Европейский опыт управления качеством.
35. Конкуренция и конкурентоспособность предприятия как движущая сила развития общества.
36. Проблемы повышения конкурентоспособности промышленных предприятий.
37. Теория конкурентных преимуществ М. Портера.
38. Типовые факторы конкурентного преимущества различных объектов.
39. Классификация современных конкурентных стратегий.
40. Понятие категории конкурентоспособности продукции.
41. Общая характеристика критериев конкурентоспособности продукции и их классификация.
42. Оценка уровня качества товаров.
43. Цена потребления товара.
44. Имидж товара.
45. Сервисное обслуживание.
46. Информативность товаров.
47. Потребительская новизна товара.
48. Факторы конкурентоспособности промышленной продукции: производственные, рыночные, сбытовые и сервисные.
49. Принципы и порядок оценки конкурентоспособности товара.
50. Методы оценки конкурентоспособности товаров и их классификация.
51. Модели дифференциальной, комплексной и интегральной оценки конкурентоспособности товара.
52. Метод экспертной оценки уровня конкурентоспособности товаров.
53. Стоимостный подход к оценке и управлению конкурентоспособностью предприятия.
54. Формирование системы факторов и показателей КС промышленного предприятия.
55. Система интегральной и локальной оценки КС предприятия.
56. Концепция оценки и управления конкурентоспособностью предприятия на основе стоимостного подхода.
57. Проблемы оценки конкурентоспособности промышленных предприятий.
58. Разработка системы интегральной оценки КС предприятия.
59. Методологические основы оценки и управления КС промышленной продукции на основе стоимостного подхода.
60. Разработка системы обеспечения КС продукции промышленного назначения.

#### 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.

зачет

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 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:

Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 11
- зачтено – от 45 до 100 баллов; - не зачтено – 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	Ильенкова С. Д.	Управление качеством: учебник ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118966</a> )	Москва : Юнити, 2013	ЭБС
Л1.2	Салдаева Е. Ю.	Система менеджмента качества: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612655">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=612655</a> )	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019	ЭБС

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л2.1	Филиппов М. Р.	Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии: монография ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141881">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=141881</a> )	Москва : Лаборатория книги, 2011	ЭБС
Л2.2	Баландина Е. А., Баландина В. В., Сергеев А. Г.	Менеджмент и сертификация качества охраны труда на предприятии: учебное пособие ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=233788">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=233788</a> )	Москва : Логос, 2013	ЭБС
Л2.3	Мишин В. М.	Управление качеством: учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2008	
Л2.4	Шмелева А. Н.	Концептуальные основы оценки операционной эффективности управления предприятием при внедрении СМК по стандартам ИСО 9000: монография ( <a href="http://znanium.com/catalog/document?id=76370">http://znanium.com/catalog/document?id=76370</a> )	Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2009	ЭБС

#### 7.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Ресурс
Л3.1	Астафеев В. Д.	Управление качеством на основе использования международных стандартов ИСО серии 9000 и отечественных стандартов – ГОСТов: монография ( <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142539">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=142539</a> )	Москва : Лаборатория книги, 2012	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

LMS Moodle

#### 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.

Рабочая программа дисциплины "Системы менеджмента качества" по направлению подготовки (специальности) "Управление качеством" направленности (профилю) Управление качеством продукции ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 12
3. Справочно-правовая система «Гарант» ( <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> ) 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.	

<b>8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
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).

<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
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.
Дисциплина «Практикум по организации системы управления качеством» относится к базовой части, а потому в результате преподавания данной дисциплины студент должен выработать в себе ряд профессиональных компетенций.
Основными формами аудиторной нагрузки являются, во-первых, лекции, и во-вторых, практические занятия. Ключевая цель лекции – не только донести до студента набор знаний, но и научить его находить нужную информацию. В рамках лекции преподаватель должен доходчиво, убедительно и доказательно раскрыть основные теоретические положения изучаемой дисциплины, нацелить обучаемых на наиболее важные вопросы, темы, разделы ее, дать им установку и оказать помощь в овладении научной методологией (методами, способами, приемами) получения необходимых знаний и применения их на практике.
Лекция имеет возможность передать аудитории значительный объем знаний в ограниченное время. Одним из неоспоримых достоинств лекции должно быть то обстоятельство, что новизна излагаемого материала соответствует моменту ее чтения, в то время как положения учебников, учебных пособий относятся к году их издания.
К лекции как к виду учебных занятий должны предъявляться следующие основные требования:
<ul style="list-style-type: none"> <li>- научность; логическая последовательность изложения учебных вопросов;</li> <li>- конкретность и целеустремленность изложения материала;</li> <li>- соответствие отводимого времени значимости учебных вопросов;</li> <li>- соответствие содержания лекции принципам обучения;</li> <li>- наглядность обучения; формирование у обучаемых потребности к самостоятельному углублению знаний;</li> <li>- изложение материала с учетом достигнутого уровня знаний.</li> </ul>
При изложении материала лектору в обязательном порядке необходимо ставить конкретную цель на каждую лекцию.
При проведении лекции важно помнить, что половина информации на лекции передается через интонацию. Полезно помнить, что первый кризис внимания студентов наступает на 15-20-ой минутах, а второй – на 30-35-ой минутах.
В заключение лекции преподаватель формулирует выводы и дает рекомендации, вытекающие из содержания изученного материала, обобщить теоретические положения по отдельным вопросам, рекомендовать методы применения полученных знаний в практической деятельности. В конце занятия рекомендуется ставить также проблемные вопросы и рекомендуется оставлять 3-5 минут на то, чтобы дать задание студентам для самостоятельной работы и ответить на возникшие вопросы.
С учетом изменения стандартов высшего профессионального образования задача лекционных курсов теперь – не информационно-оценочная, как ранее, а концептуально-ориентирующая. Теперь на лектора уже не возложена функция передачи минимума информации, так как сегодня издано достаточное количество как классических, так и экспериментально-авторских учебников и учебных пособий. Важнейшей целью преподавателя становится

систематизация большого разнородного материала и обучение студента умению ориентироваться в этом материале. В рамках лекций преподаватель должен применять активные методы обучения:

проблемная лекция

В отличие от информационной лекции, на которой сообщаются сведения, предназначенные для запоминания, на проблемной лекции знания вводятся как неизвестное, которое необходимо «открыть». Проблемная лекция начинается с постановки проблемы, которую в ходе изложения материала необходимо решить. При этом выдвигаемая проблема требует не однотипного решения, готовой схемы которого нет. Деятельность студента по усвоению материала приближается к поисковой, исследовательской. Данный тип лекции рекомендуется применить для темы «Теория выборочного наблюдения».

лекция-визуализация

Учит студента преобразовывать устную и письменную информацию в визуальную форму, выделяя при этом наиболее значимые элементы. На лекции используются схемы, рисунки, чертежи и т.п., к подготовке которых привлекаются обучающиеся. Проведение лекции сводится к связанному развернутому комментированию преподавателем подготовленных наглядных пособий. Данный тип лекции особо рекомендуется применять для дисциплины «Финансовые технологии в управлении фирмой», так как большинство тем дисциплины предполагает некое моделирование, которое, в свою очередь, в обязательном порядке должно предполагать наличие наглядной информации.

лекция с заранее запланированными ошибками

Ошибки должны обнаружить студенты. Список ошибок передается студентам лишь в конце лекции. Подбираются наиболее распространенные ошибки, которые делают как студенты, так и преподаватели во время чтения лекций. Студенты во время лекции должны обнаружить ошибки и занести их в конспект. В конце лекции проводится их обсуждение.

Ниже приведена таблица с рекомендацией преподавателю, какую именно лекцию разработать для каждого раздела дисциплины:

Раздел дисциплины Рекомендации преподавателю

Теоретические основы организации системы управления качеством Следует разработать ряд наглядных слайдов для проведения лекции-визуализации

Практические основы организации системы управления качеством Следует разработать ряд наглядных слайдов для проведения лекции-визуализации

Для студентов очной формы обучения учебным планом предусмотрены не только лекции, но и практические занятия. Целью практического и лабораторного занятия является детальное изучение отдельных теоретических вопросов, решение задач и производство расчетов, подтверждающих или раскрывающих положения теории. В соответствии с этим практические занятия по дисциплине проводятся, как правило, после лекций. При проведении практического занятия в целях отработки учебных вопросов необходимо использовать метод показа либо комбинированный метод.

При показном методе преподаватель сам излагает отдельные теоретические вопросы, показывает существующие подходы или пути решения проблемы. Затем ставит перед студентами вопросы и добивается правильных ответов, указывает на ошибки, анализирует и оценивает ответы, подводит итоги по отработанным вопросам.

При комбинированном методе обучаемым выдается задание на самостоятельную работу, отводится учебное время и по его истечении производится обсуждение результатов работы обучающихся, анализ и оценка качества усвоения учебного материала. Для достижения учебных целей практических занятий важное значение имеет подготовка преподавателя, которая должна включать: глубокое изучение теоретических положений по теме практического занятия, осмысливание проблемных ситуаций и вопросов, возможных путей их решения, разработку плана проведения занятия.

В конце занятия преподаватель напоминает учебную цель, определяет степень ее достижения, излагает основные положения по принципиальным вопросам, дает оценку каждому обучаемому, указывает на недостатки и показывает пути их устранения.

Наряду с аудиторной нагрузкой учебным планом для студентов предусмотрена и самостоятельная работа. Задача преподавателя – организовать и самостоятельную работу студента. Для этого преподаватель должен подготовить четко сформулированное практическое задание, которое студенты должны выполнить к концу семестра. Иными словами, преподаватель должен поставить перед студентами конечную конкретную цель в виде задания, для достижения которой студенты уже самостоятельно организуют свое время.

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 «EIBraile-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеувеличители 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 Clevy 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.