Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМР и качеству образования
Дата подписания: 23.12.2025 10:09:42
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
_____Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ПРОЕКТНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ»
Управление качеством

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-б26ЭУо(4г)
Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность (профиль): «Экономика и управление»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:

аудиторные занятия 50
самостоятельная работа 94

Виды контроля в семестрах:
зачеты 4

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	**4(2.2)**		Итого	
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Лекции	18	18	18	18
Практические	32	32	32	32
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	50	50	50	50
Контактная работа	50	50	50	50
Сам. работа	94	94	94	94
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям). Утвержден приказом Министерства образование и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. № 124

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Направленность (профиль): «Экономика и управление»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.04.2026 протокол № 9

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 23.06.2026 № 11

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



_____Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности: 01 Образование и наука

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.07
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
Содержание дисциплины базируется на материале:	
Основы менеджмента в образовании	
Основы экономической теории	
Методы принятия решений	
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
Управление образовательным процессом в образовательной организации	

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

ОПК-8. Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний

ОПК-8.1. Знает: историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества, современное состояние научной области, соответствующей преподаваемому предмету; прикладное значение науки; специфические методы научного познания в объеме, обеспечивающем преподавание учебных предметов

Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.
Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.
Владеет: технологией регламентирования процесса организации

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Основы управления качеством			
1.1	Основные подходы к определению качества /Лек/	4	4	0
1.2	Развитие философии качества /Лек/	4	2	2
1.3	Современная концепция менеджмента качества /Лек/	4	2	0
1.4	Международная стандартизация /Лек/	4	2	0
1.5	Сертификация продукции /Лек/	4	2	0
1.6	Качество услуг (обслуживания) /Лек/	4	2	2
1.7	Основные подходы к определению качества /Пр/	4	2	0
1.8	Сертификация продукции /Пр/	4	2	0
1.9	Качество услуг (обслуживания) /Пр/	4	4	2
1.10	Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/	4	2	0
1.11	Основные подходы к определению качества /Ср/	4	10	0
1.12	Развитие философии качества /Ср/	4	10	0
1.13	Современная концепция менеджмента качества /Ср/	4	10	0
1.14	Международная стандартизация /Ср/	4	10	0
1.15	Сертификация продукции /Ср/	4	10	0
1.16	Качество услуг (обслуживания) /Ср/	4	12	0
	Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством			
2.1	Процессный подход как инструмент управления качеством /Лек/	4	2	0
2.2	Разработка системы менеджмента качества организации /Лек/	4	2	2
2.3	Процессный подход как инструмент управления качеством /Пр/	4	4	0
2.4	Разработка системы менеджмента качества организации /Пр/	4	16	2
2.5	Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/	4	2	0
2.6	Процессный подход как инструмент управления качеством /Ср/	4	12	0
2.7	Разработка системы менеджмента качества организации /Ср/	4	20	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

4 семестр, 9 лекций, 16 практических занятий

Раздел 1. Основы управления качеством

Лекции № 1-2 (4 часа)

Основные подходы к определению качества

Вопросы и задания:
1. Эволюция трактовок категории «качество».
2. Качество и заинтересованные стороны.
3. Петля качества.
4. Качество и надежность.
5. Качество, ценность и стоимость.
6. Качество и конкурентоспособность.

Лекция № 3 (2 часа)

Развитие философии качества

Вопросы и задания:
1. «Звезда качества».
2. Фаза отбраковки.
3. Фаза контроля качества.
4. Фаза управления качеством.
5. Фаза менеджмента качества.
6. Фаза качества среды.

Лекция № 4 (2 часа)

Современная концепция менеджмента качества

Вопросы и задания:
1. Сущность СМК.
2. Этапы создания и внедрения СМК.
3. Принципы менежмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

Лекция № 5 (2 часа)

Международная стандартизация

Вопросы и задания:
1. ISO: задачи организации, членство.
2. Пересмотр международных стандартов.
3. Стандарты, входящие в серию ISO 9000 и национальные эквиваленты ISO 9000 в РФ.
4. Стороны, заинтересованные в международной стандартизации.

Лекция № 6 (2 часа)

Сертификация продукции

Вопросы и задания:
1. Сущность сертификации продукции.
2. Специфика сертификации услуг.
3. Добровольная и обязательная сертификация.
4. Преимущества сертификации продукции.

Лекция № 7 (2 часа)

Качество услуг (обслуживания)

Вопросы и задания:
1. Понятие услуг и обслуживания.
2. Свойства услуг.
3. Контактная зона.
4. Стандарты обслуживания.
5. Оценка качества услуг (обслуживания).

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Основные подходы к определению качества

Вопросы и задания:
1. В чем сущность методики формирования комплекса показателей качества продукта (услуги)?
2. Приведите примеры показателей качества по выбранному продукту (услуге).
3. На примере выбранного продукта (услуги) проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата).

Практическое занятие № 2 (2 часа)

Сертификация продукции

Вопросы и задания:
1. В чем отличие между обязательной и добровольной сертификацией?
2. Перечислите существующие формы подтверждения соответствия.
3. Перечислите преимущества, которые дает сертификация продукции.
4. Напишите развернутый ответ на тему: «Сертификация услуг»: раскройте основное содержание сертификации услуг; перечислите этапы сертификации услуг; перечислите преимущества, которые дает сертификация услуг.

Практические занятия № 3-4 (4 часа)

Качество услуг (обслуживания)

Вопросы и задания:

1. Чем услуга отличается от товара?
2. Осуществите классификацию услуг по различным классификационным признакам.
3. Что такое контактная зона? Приведите примеры контактных зон различных организаций.
4. Что такое стиль и сценарий обслуживания? Какие качества недопустимы для сотрудника, обслуживающего клиента?
5. На примере конкретных организаций сферы образовательных услуг оценить качество услуг (обслуживания), предложить рекомендации по совершенствованию облуживания (предоставления услуг).

Практическое занятие № 5 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 1

Выполнение тестовых заданий закрытого типа и формата «верно/неверно» по темам раздела 1.

Раздел 2. Процессный подход в управлении качеством

Лекция № 8 (2 часа)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Понятие процессного подхода.
2. Виды процессов в организации.
3. Идентификация и документирование процессов в организации.

Лекция № 9 (2 часа)

Разработка системы менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Модель системы менеджмента качества.
2. Основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации.
3. Политика в области качества.
4. Цели в области качества.

Практические занятия № 6-7 (4 часа)

Процессный подход как инструмент управления качеством

Вопросы и задания:

1. Перечислите принципы менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000.
2. Перечислите предпосылки реализации управления на основе бизнес-процессов.
3. Перечислите преимущества внедрения процессного подхода к принятию управленческих решений на предприятии.
4. Перечислите проблемы внедрения процессного подхода к управлению предприятием, характерные для российских компаний.
5. Представьте схему взаимодействия процессов на примере конкетной организации, какие из представленных процессов относятся к основным, а какие к вспомогательным?
6. Представьте последовательность действий (алгоритм) реализации процессного подхода к управлению качеством на примере выбранной организации.

Практические занятия № 8-15 (16 часов)

Разработка системы менеджмента качества организации

Вопросы и задания:

1. Опишите влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность выбранной организации.
2. Обоснуйте необходимость разработки и внедрения СМК на примере выбранной организации.
3. Сформулируйте направления Политики в области качества для выбранной организации и соответствующие им цели в области качества.
4. Идентифицируйте процессы, входы, выходы, поставщиков, получателей и владельцев процессов для выбранной организации.
5. На примере одного из идентифицированных бизнес-процессов выбранной организации осуществите документирование процесса.
6. Представьте показатели выбранного процесса организации: показатели процесса, показатели результата, показатели удовлетворенности потребителей процесса.

Практическое занятие № 16 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 2

Выполнение тестовых заданий закрытого типа и формата «верно/неверно» по темам раздела 2.

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Основные подходы к определению качества	На примере конкретных организаций сферы образовательных услуг оценить качество услуг (обслуживания), предложить рекомендации по совершенствованию облуживания (предоставления услуг).	Письменная работа
2	Развитие философии качества		
3	Современная концепция менеджмента качества		
4	Международная стандартизация		

5	Сертификация продукции		
6	Качество услуг (обслуживания)		
7	Процессный подход как инструмент управления качеством	На примере конкретной организации представить деятельность в виде сети взаимосвязанных процессов. Представить основные элементы (согласно процессному подходу к СМК): вход, выход, поставщик, получатель, владелец.	Письменная работа
8	Разработка системы менеджмента качества организации		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Основные подходы к определению качества	На примере конкретной организации (на выбор) идентифицируйте заинтересованные стороны в управлении качеством. Проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата).	Письменная работа
2	Развитие философии качества		
3	Современная концепция менеджмента качества		
4	Международная стандартизация		
5	Сертификация продукции		
6	Качество услуг (обслуживания)		
7	Процессный подход как инструмент управления качеством	Обоснуйте необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретной организации (на выбор). Продемонстрируйте основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Дайте прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК.	Письменная работа
8	Разработка системы менеджмента качества организации		

5.3.Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии:
технология организации самостоятельной работы, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины.
Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Дата обращения к электронным учебным изданиям, электронным образовательным ресурсам, современным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Агарков А. П.	Управление качеством : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370	Москва : Дашков и К°, 2022
Л1.2	Салихов В. А.	Управление качеством : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400	Москва : Директ-Медиа, 2023

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	А. О. Блинов, О. С. Рудакова, В. Я. Захаров, И. В. Захаров	Реинжиниринг бизнес-процессов : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685103	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.2	Михеева Е. Н.	Управление качеством : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086	Москва : Дашков и К°, 2017

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat reader DC
- Dr.Web Desktop security, Dr.Web Server security
- GIMP
- Мой офис, сервисы Яндекс 360 для образования (почта, Яндекс Диск, Яндекс Телемост, Яндекс документы, Календарь)
- Многофункциональный сервис обмена информацией Max

- Архиватор 7-Zip
- Браузер Яндекс для организаций
6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- Единое содержание общего образования https://edsoo.ru/
- Библиотека цифрового образовательного контента https://моиуроки.рф/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Приложение

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Управление качеством»

Курс 2 Семестр 4

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Основы управления качеством»			
Текущий контроль по разделу:		20	34
1	Аудиторная работа	5	10
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	15	20
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	4
Контрольное мероприятие по разделу		10	20
Промежуточный контроль		30	54
Наименование раздела: «Процессный подход в управлении качеством»			
Текущий контроль по разделу:		13	26
1	Аудиторная работа	5	10
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	8	12
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	4
Контрольное мероприятие по разделу		10	20
Промежуточный контроль		26	46
Промежуточная аттестация		56	100
Итого:		**56**	**100**

Виды контроля		Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Основы управления качеством»			
1	Аудиторная работа	Выполнение заданий на практических занятиях по дисциплине (максимальное количество баллов 10, минимальное – 5). Примеры заданий: 1. Приведите примеры показателей качества по выбранному продукту (услуге). 2.Раскройте основное содержание сертификации услуг; перечислите этапы сертификации услуг; перечислите преимущества, которые дает сертификация услуг. 3. Осуществите классификацию услуг по различным классификационным признакам.	Темы для изучения: Тема 1. Основные подходы к определению качества Тема 2. Развитие философии качества Тема 3. Современная концепция менеджмента качества Тема 4. Международная стандартизация Тема 5. Сертификация продукции Тема 6. Качество услуг (обслуживания) Образовательные результаты: Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты
2	Самостоятельная работа (обязательные формы)	Пример задания: На примере конкретных организаций сферы образовательных услуг оценить качество услуг (обслуживания), предложить рекомендации по совершенствованию облуживания (предоставления услуг). Критерии оценки (максимум 20 баллов): 1. Представлено краткое описание 2 организаций сферы образовательных услуг (название, сфера деятельности, продукты организации, целевая аудитория) – 4 балла; 2. Предложены критерии (что будете оценивать) и способы (как будете оценивать) оценки обслуживания для выбранных организаций – 6 баллов; 3. Проведена оценка обслуживания по сформированным критериям (с использованием эталона или с учетом веса значимости критериев) и сделан вывод (у какой организации рейтинг (ситуация)	

<table>
<tr><td></td><td></td><td>выше (лучше)) – 6 баллов;
4. Предложены рекомендации по совершенствованию обслуживания (предоставления услуг) в выбранных организациях по результатам проведенной оценки – 4 балла.</td><td rowspan="3">ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.
Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.
Владеет: технологией регламентирования процесса организации</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Самостоятельная работа (на выбор)</td><td>Пример задания:
На примере конкретной организации (на выбор) идентифицируйте заинтересованные стороны в управлении качеством. Проанализируйте требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата). Задание выполняется в табличной форме.
Таблица 1. Описание организации
<table>
<tr><th>Характеристики</th><th>Описание</th></tr>
<tr><td>Фирменное наименование</td><td></td></tr>
<tr><td>Организационно-правовая форма (наименование юридического лица)</td><td></td></tr>
<tr><td>Географическое положение (адрес)</td><td></td></tr>
<tr><td>Отрасль (сфера)</td><td></td></tr>
<tr><td>Вид деятельности (по ОКВЭД-2)</td><td></td></tr>
<tr><td>Миссия</td><td></td></tr>
<tr><td>Характеристика продуктов организации</td><td></td></tr>
</table>
Таблица 2. Заинтересованные стороны
<table>
<tr><th>Заинтересованные стороны</th><th>Характеристика</th><th>Требования /показатели качества</th></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Критерии оценки (максимум 4 балла):
1. Приведена конкретная организация, представлено описание по основным характеристикам - 1 балл.
2. Перечислены и обоснованы (охарактеризованы) заинтересованные стороны в управлении качеством - 1 балл.
3. Проанализированы требования каждой заинтересованной стороны к показателям качества продукта (в случае услуги – качества процесса и результата) - 2 балла.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Контрольное мероприятие по разделу</td><td>Контрольное мероприятие по разделу 1 дисциплины включает:
1. Тест с закрытыми вопросами по теории раздела 1 дисциплины (максимальное количество баллов – 5, минимальное – 3);
2. Тест формата «верно/неверно» (максимальное количество баллов – 15, минимальное – 7).
Итого максимальное количество баллов за контрольное мероприятие по разделу 1 дисциплины – 20, минимальное – 10.
Пример тестового задания закрытого типа:
1. Согласно теории о том, что мерой качества товара служит степень удовлетворенности потребителя, потребитель удовлетворен в ситуации, когда:
А) Ц > С.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>Б) Ц < С.
2. Какой фазе развития философии качества соответствует вторая «звезда качества»:
А) качества среды;
Б) менеджмента качества;
В) управления качеством;
Г) контроля качества;
Д) отбраковки.
3. Какая категория членства в ISO не имеет право продажи и принятия международных стандартов на национальном уровне?
А) полноправные члены;
Б) члены-подписчики;
В) члены-корреспонденты;
Г) все категории имеют такое право.
Пример тестового задания формата «верно/неверно»:
Прочитайте утверждения, отметьте, какое из них верное, а какое неверное (максимальное количество баллов - 10). В неверных утверждениях укажете ошибку и исправите так, чтобы утверждение стало верным (максимум 5 баллов).
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Утверждение</th><th>Верно</th><th>Неверно</th></tr>
<tr><td>1</td><td>На современном этапе развития философии качества именно потребитель определяет качество предмета (услуги).</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td>Гарантированный производителем срок службы товара, как правило, всегда больше его действительного срока службы.</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Ф.У. Тейлор, Г.М. Леланд, Э. Деминг и Дж.Джуран были приглашенным в порядке правительственной технической помощи в Японию в 1950-е гг.</td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Промежуточный контроль (количество баллов)</td><td>от 30 до 54 баллов</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">Текущий контроль по разделу «Процессный подход в управлении качеством»</td></tr>
<tr><td>1</td><td>Аудиторная работа</td><td>Выполнение заданий на практических занятиях по дисциплине (максимальное количество баллов 10, минимальное – 5).
Примеры заданий:
1. Перечислите принципы менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000.
2. Перечислите предпосылки реализации управления на основе бизнес-процессов.
3. Перечислите преимущества внедрения процессного подхода к принятию управленческих решений на предприятии.
4. Перечислите проблемы внедрения процессного подхода к управлению предприятием, характерные для российских компаний.
5. Представьте последовательность действий (алгоритм) реализации процессного подхода к управлению качеством на примере выбранной организации.
6. Опишите влияние факторов внешней и внутренней среды на деятельность выбранной</td><td>Темы для изучения:
Тема 7. Процессный подход как инструмент управления качеством
Тема 8. Разработка системы менеджмента качества организации

Образовательные результаты:
Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>организации.</td><td rowspan="2">стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.
Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.
Владеет: технологией регламентирования процесса организации</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Самостоятельная работа (обязательные формы)</td><td>Пример задания:
На примере конкретной организации представить деятельность в виде сети взаимосвязанных процессов. Представить основные элементы (согласно процессному подходу к СМК): вход, выход, поставщик, получатель, владелец.
Задание выполняется в табличной форме (см. таблицу 1).
Таблица 1 – Процессный подход в управлении качеством организации
<table>
<tr><td colspan="2">Наименование организации:</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Сфера деятельности:</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Организационная структура организации:</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Схема взаимодействия процессов СМК:</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Процессы СМК:</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>Вход</td><td>Поставщик</td><td>Процесс</td><td>Выход</td><td>Получатель</td><td>Владелец процесса</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>
Критерии оценки (максимум 12 баллов):
1. Идентифицированные процессы системы менеджмента организации включают как основные, так и вспомогательные (обеспечивающие) процессы – 1 балл;
2. Схема взаимодействия процессов системы менеджмента предприятия включает все идентифицированные процессы – 1 балл;
3. Взаимодействие процессов системы менеджмента, представленное на схеме, отражает все связи процессов – 2 балла;
4. «Выходы» процессов указаны в виде результатов процессов – 2 балла;
5. Для всех «выходов» процессов корректно определены «Получатели» - 1 балл;
6. «Входы» процесса адекватны «выходам» процесса – 2 балла;
7. «Поставщики» «входов» процесса определены адекватно содержанию процесса – 1 балл;</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td></td><td>8. Для всех процессов системы менеджмента назначены «владельцы» (в соответствии с организационной структурой предприятия) – 2 балла.</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Самостоятельная работа (на выбор)</td><td>Пример задания:
Обоснуйте необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества на примере конкретной организации (на выбор). Продемонстрируйте основные этапы внедрения системы менеджмента качества в организации. Дайте прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК.
Критерии оценки (максимум 4 балла):
1. Представлена конкретная организация и обоснована необходимость внедрения СМК в выбранной организации (2 балла).
2. Перечислены основные этапы внедрения СМК в организации (1 балл).
3. Дан прогноз развития организации после разработки и внедрения СМК (1 балл).</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Контрольное мероприятие по разделу</td><td>Контрольное мероприятие по разделу 2 дисциплины включает:
1. Тест с закрытыми вопросами по теории раздела 2 дисциплины (максимальное количество баллов – 5, минимальное – 3);
2. Тест формата «верно/неверно» (максимальное количество баллов – 15, минимальное – 7).
Итого максимальное количество баллов за контрольное мероприятие по разделу 1 дисциплины – 20, минимальное – 10.
Пример тестового задания закрытого типа:
1. Согласно процессному подходу каждый процесс может иметь:
А) 1 владельца;
Б) 2 владельцев;
В) количество владельцев одного процесса неограниченно.
2. Показателем результативности процесса сбыта является:
А) объем продаж;
Б) объем выпуска;
В) число обратившихся клиентов;
Г) сроки доставки.
3. Вспомогательный бизнес-процесс – это:
А) процесс, обеспечивающий компанию ресурсами;
Б) процесс, который добавляет ценность конечному продукту;
В) процесс, который всем управляет;
Г) все вышеперечисленное.
Пример тестового задания формата «верно/неверно»:
Прочитайте утверждения, отметьте, какое из них верное, а какое неверное (максимальное количество баллов - 10). В неверных утверждениях укажете ошибку и исправите так, чтобы утверждение стало верным (максимум 5 баллов).
<table>
<tr><th>№ п/п</th><th>Утверждение</th><th>Верно</th><th>Неверно</th></tr>
<tr><td>1</td><td>В текущей версии стандарта ISO 9000 предусматривается создание Базы знаний организации, где обобщаются данные об опыте работы организации, которая должна поддерживаться в рабочем состоянии.</td><td></td><td></td></tr>
</table>
</td><td></td></tr>
</table>

	2	Процесс всегда цикличен, повторяем, воспроизводим.				
	3	Цикл Деминга представляет собой триаду качества: планирование качества, контроль качества и улучшение качества.				
Промежуточный контроль (количество баллов)	от 26 до 46 баллов					
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине					