

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 5

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

проф., д.т.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

23.06.2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Оценка систем менеджмента»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	27.04.02
Наименование направления подготовки/ специальности	Управление качеством
Наименование направленности	Ситуационное управление качеством сложных систем
Форма обучения	заочная

Санкт-Петербург– 2021

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

ДОЦЕНТ, К.Э.Н.

(должность, уч. степень, звание)



(подпись, дата)

Н.В. Андросенко

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 5
«23» июня 2021 г, протокол № 03-06/2021

И.о. Заведующий кафедрой № 5

Д.Т.Н.,ДОЦ.

(уч. степень, звание)



(подпись, дата)

Е.А. Фролова

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 27.04.02(01)

ДОЦ.,К.Т.Н.,ДОЦ.

(должность, уч. степень, звание)



(подпись, дата)

М.С. Смирнова

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №фпти по методической работе

ДОЦ.,К.Т.Н.,ДОЦ.

(должность, уч. степень, звание)



(подпись, дата)

М.С. Смирнова

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Оценка систем менеджмента» входит в образовательную программу высшего образования – программу магистратуры по направлению подготовки/специальности 27.04.02 «Управление качеством» направленности «Ситуационное управление качеством сложных систем». Дисциплина реализуется кафедрой «№5».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-1 «Способен обеспечивать системность проводимых в организации работ по управлению качеством»

ПК-2 «Способен осуществлять анализ структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (услуг)»

ПК-6 «Способен осуществлять разработку проектов по анализу претензий и рекламаций потребителей на выпускаемую продукцию»

ПК-10 «Способен осуществлять анализ номенклатуры измеряемых параметров продукции (услуг)»

ПК-13 «Способен осуществлять контроль соблюдения нормативных сроков обновления продукции и подготовки ее к аттестации и сертификации»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с нормативными основами проектирования, внедрения и оценки систем менеджмента и их ролью в обеспечении устойчивого развития социально-экономических систем, основами обеспечения качества выпускаемой продукции и повышения эффективности промышленного производства на базе применения стандартов на системы менеджменты.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины

- подготовка обучающихся к формированию теоретических знаний в области системного менеджмента;
- выработка у обучающихся теоретических и практических навыков по проектированию и внедрению систем менеджмента на уровне предприятия;
- формирование профессиональных компетенций и дальнейшее развитие навыков работы с профессиональной информацией;
- развитие системного, творческого и критического мышления, эффективного использования письменных и устных средств;
- формирование у обучающегося представления об актуальных проблемах в области разработки системы менеджмента качества;
- формирование навыков, позволяющих оценить особенности проектирования системы менеджмента качества в различных отраслях экономики;
- формирование знаний, навыков и компетенций в области построения, оценивания, мониторинга и анализа процессных моделей управления;
- формирование навыков оптимизации и совершенствования бизнес-процессов, ведения документооборота в системе менеджмента

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-1 Способен обеспечивать системность проводимых в организации работ по управлению качеством	ПК-1.У.1 уметь формировать политику организации в области качества на основе современных методологий обеспечения конкурентоспособности продукции и услуг ПК-1.В.1 владеть навыками формирования отчетов о функционировании системы менеджмента и мерах по ее совершенствованию
Профессиональные компетенции	ПК-2 Способен осуществлять анализ структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (услуг)	ПК-2.З.1 знать методы оценки систем менеджмента, в том числе оценку результативности систем менеджмента качества ПК-2.У.1 уметь применять методы квалитетрического анализа ПК-2.В.1 владеть навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы менеджмента и структуры управления организацией
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен осуществлять разработку проектов по	ПК-6.З.1 знать нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы подачи рекламаций и реакций на них

	анализу претензий и рекламаций потребителей на выпускаемую продукцию	
Профессиональные компетенции	ПК-10 Способен осуществлять анализ номенклатуры измеряемых параметров продукции (услуг)	ПК-10.У.1 уметь формировать номенклатуру показателей качества параметров продукции (услуг), процессов системы менеджмента ПК-10.В.1 владеть навыками анализа номенклатуры измеряемых параметров продукции (услуг)
Профессиональные компетенции	ПК-13 Способен осуществлять контроль соблюдения нормативных сроков обновления продукции и подготовки ее к аттестации и сертификации	ПК-13.3.1 знать нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы аттестации и сертификации продукции ПК-13.У.1 уметь контролировать, стимулировать и оценивать производственно-управленческую деятельность

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Всеобщее управление качеством»;
- «Стандартизация»;
- «Квалиметрические методы и модели»;
- «Иностранный язык (профессиональный)».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Оценка соответствия»;
- «Метрология».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№4
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	6	6
Аудиторные занятия, всего час.	12	12
в том числе:		
лекции (Л), (час)	6	6
практические/семинарские занятия (ПЗ),	6	6

(час)		
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)		
Самостоятельная работа , всего (час)	96	96
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 4					
Тема 1. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины.	1	-			14
Тема 2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.	1	-			16
Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации.	1	-			8
Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации.	1	2			18
Тема 5. Документирование системы менеджмента качества.	1	2			22
Тема 6. Внутренний аудит системы менеджмента качества.	1	2			18
Итого в семестре:	6	6			96
Итого	6	6	0	0	96

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
Тема 1. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины.	- Введение. Предмет и задачи учебной дисциплины. - Структура учебной дисциплины и обоснование логической взаимосвязи ее тем. - Актуальность проблем в области разработки системы менеджмента качества на предприятиях различной отраслевой принадлежности в современных экономических условиях.
Тема 2. Стандарты ИСО	- Международная организация по стандартизации ИСО:

серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.	<p>предпосылки появления, структура и принципы работы, порядок создания и введения в действие международных стандартов.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Причины стандартизации управленческих практик, виды стандартизованных систем менеджмента, эволюция стандартов на системы менеджмента качества, структура последней версии стандартов ИСО серии 9000. - Терминология менеджмента качества: стандарт ИСО 9000. - Принципы менеджмента качества и их реализация на предприятии. - Процессный подход к управлению, методика выделения и описания процессов управленческой системы, принципы и способы классификации процессов, процессная модель предприятия и правила разработки карты процессов.
Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации	<ul style="list-style-type: none"> - Требования к менеджменту заинтересованных сторон. - Требования к реализации лидерства в организации на уровне высшего руководства. - Требования к планированию деятельности. - Требования к реализации вспомогательной деятельности, связанной с формированием, выделением и управлением ресурсами организации. - Требования стандарта ISO 9001 к оперативной деятельности.
Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации	<ul style="list-style-type: none"> - Внедрение МС ИСО серии 9000 как основа для реализации методологии TQM на предприятии. - Внешние предпосылки внедрения системы менеджмента качества на предприятиях. - Внутренние предпосылки внедрения системы менеджмента качества на предприятиях. - Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятии. - Актуальные проблемы внедрения и развития системы менеджмента качества на российских предприятиях.
Тема 5. Документирование систем менеджмента	<ul style="list-style-type: none"> - Принципы, задачи, этапы и типичные ошибки документирования системы менеджмента качества. - Требования к документированию информации. - - - Основополагающие документы системы менеджмента качества. - Практика разработки документов систем менеджмента качества.
Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента	<ul style="list-style-type: none"> - Аудит системы менеджмента качества на предприятии. Виды аудита в рамках СМК. - Проведение внутреннего аудита с целью оценивания СМК предприятия на соответствие требованиям МС ИСО 9000. - Новая редакция ISO 19011:2018. Требования к внутренним аудиторам СМК. - Процесс проведения внутреннего аудита СМК на предприятии. - Формирование программы внутреннего аудита. - Оценка результативности СМК на предприятии.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 4					

1.	Роль стандартизированных систем менеджмента в устойчивом развитии предприятий.	Решение ситуационных задач, составление проекта документа. Доклады,	2	2	4
2.	Документирование системы менеджмента качества.	Командная деловая игра, мозговой штурм, составление проекта документа	2	2	5
3.	Внутренний аудит системы менеджмента качества.	Кейс	2	2	6
Всего			6		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 4, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	56	56
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	14	14
Домашнее задание (ДЗ)	22	22
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	4	4
Всего:	96	96

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий
Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.
Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

URL адрес	Наименование
005 С 83	Стратегическое развитие подготовки кадров по управлению качеством, стандартизации и метрологии в Российской Федерации: монография / Ю. А. Антохина [и др.]; ред.: В. В. Окрепилов, И. А. Максимцев. - СПб. : Политехника, 2014. - 346 с.
https://urait.ru/book/upravlenie-kachestvom-451283	Горбашко, Е.А. Управление качеством: учебник для среднего профессионального образования / Е.А. Горбашко. – 3-ье изд., перераб. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2020. – 352 с.
https://urait.ru/bcode/451055	Сергеев, А. Г. Стандартизация и сертификация : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. Г. Сергеев, В. В. Терегеря. — М.: Юрайт, 2020. — 323 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт].
https://new.znaniyum.com/catalog/product/1078580	Шишмарев, В. Ю. Метрология, стандартизация, сертификация, техническое регулирование и документооборот: Учебник / В.Ю. Шишмарев. — М.: КУРС: ИНФРА-М, 2020. — 312 с. — Текст: электронный.
<u>Полный текст</u>	Скрипко Л.Е. Проектирование системы менеджмента качества на предприятии : учебное пособие / Л.Е.Скрипко ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петербур. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 111 с. : ил., табл. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unesp.ru .
https://search.rsl.ru/ru/record/01007915366	Стратегическое развитие подготовки кадров по управлению качеством, стандартизации и метрологии в Российской Федерации: монография / Ю. А. Антохина [и др.]; ред.: В. В. Окрепилов, И. А. Максимцев. - СПб. : Политехника, 2014. - 346 с.

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://mon.gov.ru/	– Министерство образования и науки РФ

http://www.gost.ru/wps/portal/	– Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии (Росстандарт)
http://fsa.gov.ru	– Федеральная служба по аккредитации (Росаккредитация)
www.school.edu.ru	– Российский общеобразовательный портал
http://fcior.edu.ru	– Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
www.wto.org	– Всемирная торговая организация
www.bsi-global.com	– Британский институт стандартизации
www.ilac.org	– Международное сотрудничество по аккредитации лабораторий
www.iaf.nu	– Международный форум по аккредитации
www.iso.org/ru/	– Международная организация по стандартизации
www.iec.ch/	– Международная электротехническая комиссия

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1.	Business Studio
2.	Dia Diagram Editor
3.	IDEF0
4.	ПО для Customer Feedback (на выбор обучающегося)

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1.	Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов.
2.	АИС «Терминология».

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебные аудитории кафедры № 5	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов; Тесты; Задачи.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.

Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. Зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1.	- Структура, состав и содержание стандартов ИСО серии 9000.	ПК-1.У.1
2.	- Перечислите характеристики целей в области качества.	
3.	- Внедрение систем менеджмента на основе международных стандартов: типы, последовательность, применение процессного подхода.	
4.	- Что такое «политика в области качества»? Какие требования предъявляются стандартом ИСО 9001 к Политике?	
5.	- Состав и структура документации системы менеджмента качества.	ПК-1.В.1
6.	- Сформулируйте особенности, основные преимущества и недостатки внутреннего и внешнего аудита.	
7.	- Внутренний аудит системы менеджмента качества: принципы, виды.	ПК-2.3.1
8.	- Проблемы внедрения и развития систем менеджмента качества на российских предприятиях.	
9.	- Квалиметрическая оценка качества продукции: сущность и роль в системе менеджмента качества.	ПК-2.У.1
10.	- Квалиметрическая идентификация товара.	
11.	- Современные тенденции по улучшению качества в организациях. Подходы, принципы.	ПК-2.В.1
12.	- При разработке документации системы менеджмента качества документация структурируется на несколько видов. Чем вызвана необходимость такого структурирования?	
13.	- Сформулируйте особенности, основные преимущества и недостатки внутреннего и внешнего аудита.	
14.	- Нормативная база РФ регулирования вопросов качества и конкурентоспособности.	ПК-6.3.1
15.	- Закон РФ «О защите прав потребителя».	
16.	- Какие требования к процессному управлению предъявляет стандарт ИСО 9001?	ПК-10.У.1
17.	- Чем отличаются и что общего между записями и данными о	

18.	качестве? - Какова основная цель документирования системы менеджмента качества?	
19.	- В чем заключается смысл этапа «Документирование процессов»?	ПК-10.В.1
20.	- Процессный подход к управлению, методика выделения и описания процессов управленческой системы, принципы и способы классификации процессов, процессная модель.	
21.	- Методы измерения показателя качества.	ПК-13.3.1
22.	- Показатели качества продукции.	
23.	- Сертификация.	ПК-13.У.1
24.	- Подтверждение соответствия.	
25.	- Цели сертификации.	
26.	- Принципы сертификации.	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
1.	Структура, состав и содержание стандартов ИСО серии 9000.	ПК-1.У.1
2.	Перечислите характеристики целей в области качества.	ПК-1.В.1
3.	Внедрение систем менеджмента на основе международных стандартов: типы, последовательность, применение процессного подхода.	ПК-1.В.1
4.	Что такое «политика в области качества»? Какие требования предъявляются стандартом ИСО 9001 к Политике?	ПК-1.В.1
5.	Состав и структура документации системы менеджмента качества.	ПК-2.3.1
6.	В чем заключается смысл этапа «Документирование процессов»?	ПК-2.3.1
7.	Внутренний аудит системы менеджмента качества: принципы, виды.	ПК-2.У.1
8.	Сформулируйте особенности, основные преимущества и недостатки внутреннего и внешнего аудита.	ПК-2.У.1
9.	Организационные предпосылки внедрения СМК.	ПК-2.В.1
10.	Перечислите этапы внедрения процессного подхода в организации.	ПК-6.3.1
11.	Интегрированные системы менеджмента: цели создания, типы внедрения. Преимущества и недостатки.	ПК-6.3.1
12.	Какие требования к процессному управлению предъявляет стандарт ИСО 9001?	ПК-10.У.1
13.	Современные тенденции по улучшению качества в организациях. Подходы, принципы.	ПК-10.В.1
14.	Существуют ли стандартизованные требования к формам документирования систем менеджмента?	ПК-10.В.1
15.	Назовите основные этапы управления документацией.	ПК-10.В.1
16.	При разработке документации системы менеджмента качества документация структурируется на несколько видов. Чем вызвана	ПК-13.3.1

	необходимость такого структурирования?	
17.	Чем отличаются и что общего между записями и данными о качестве?	ПК-13.3.1
18.	Какова основная цель документирования системы менеджмента качества?	ПК-13.У.1

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
1.	Актуальность проблем управления качеством и конкурентоспособностью в современных экономических условиях.
2.	Процессный подход к управлению, методика выделения и описания процессов управленческой системы, принципы и способы классификации процессов, процессная модель.
3.	Особенности менеджмента заинтересованных сторон.
4.	Реализация принципа лидерства руководства в организации.
5.	Внедрение МС ИСО серии 9000 как основа реализации методологии TQM на предприятии.
6.	Стадии разработки документов систем менеджмента.
7.	Роль внутреннего аудита как системы мониторинга работоспособности СМК на предприятии.
8.	Состояние и перспективы развития методов управления качеством в России.
9.	МС ИСО серии 9000: оценка экономической эффективности внедрения.
10.	Сравнительный анализ принципов международных стандартов ИСО серии 9000 и методологии TQM.
11.	Система менеджмента качества как средство повышения конкурентоспособности и эффективности предприятия.
12.	Роль политики в области качества в формировании стратегии организации.
13.	Роль руководства предприятия в обеспечении качества и надежности.
14.	Организация оценки и мониторинга системы менеджмента качества предприятия.
15.	Современные тенденции развития отраслевых систем менеджмента.
16.	Развитие системы менеджмента качества применительно к конкретным сферам деятельности.
17.	Создание системы менеджмента качества ВУЗа.
18.	Оценка интегрированных систем менеджмента, построенных по международным стандартам.
19.	Возникновение и основные положения теории заинтересованных сторон.

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
(Ниже приводятся рекомендации по составлению данного раздела)

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала (если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине).

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую,

организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- Тема 1. Введение. Предмет, задачи, содержание учебной дисциплины. Актуальность проблем учебной дисциплины.
- Тема 2. Стандарты ИСО серии 9000 как организационно-методическая основа менеджмента качества организации.
- Тема 3. Реализация требований стандарта ИСО 9001 в организации
- Тема 4. Порядок внедрения требований стандартов ИСО в области менеджмента в организации
- Тема 5. Документирование систем менеджмента
- Тема 6. Внутренний аудит систем менеджмента

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Основной целью для обучающегося является систематизация и обобщение знаний по изучаемой теме, разделу, формирование умения работать с дополнительными источниками информации, сопоставлять и сравнивать точки зрения, конспектировать прочитанное, высказывать свою точку зрения и т.п. В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием семинарских занятий являются узловые, наиболее трудные для понимания и усвоения темы, разделы дисциплины. Спецификой данной формы занятий является совместная работа преподавателя и обучающегося над решением поставленной проблемы, а поиск верного ответа строится на основе чередования индивидуальной и коллективной деятельности.

При подготовке к семинарскому занятию по теме прослушанной лекции необходимо ознакомиться с планом его проведения, с литературой и научными публикациями по теме семинара.

Учебным планом не предусмотрено.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя

комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимся практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

11.3.1. Практические занятия проводятся после чтения лекций, дающих теоретические основы для их выполнения. Допускается выполнение практических занятий до прочтения лекций с целью облегчения изучения теоретического материала при наличии описаний работ, включающих необходимые сведения или ссылки на конкретные учебные издания, содержащие эти сведения.

11.3.2. Основанием для проведения практических занятий по дисциплине являются: – программа учебной дисциплины; – расписание учебных занятий.

11.3.3. Условия проведения практических занятий.

- Практические занятия должны проводиться в аудиториях, соответствующих санитарно-гигиеническим нормам.
- Во время практических занятий должны соблюдаться порядок и дисциплина в соответствии с Правилами внутреннего распорядка ГУАП.
- Практические занятия должны быть обеспечены в достаточном объеме необходимыми методическими материалами, включающими в себя комплект методических указаний к выполнению практических работ по данной дисциплине.
- Преподаватель несет ответственность за организацию практических занятий. Он имеет право определять содержание практических работ, выбирать методы и средства проведения занятия, наиболее полно отвечающие их особенностям и обеспечивающие высокое качество учебного процесса.
- Преподаватель формирует рубежный и итоговый контроль знаний студента по результатам выполнения практических занятий.

11.3.4. Права, ответственность и обязанности студента.

- На практическом занятии студент имеет право задавать преподавателю вопросы по содержанию и методике выполнения работы. Ответ преподавателя должен обеспечивать выполнение студентом работы в течение занятия в полном объеме и с надлежащим качеством, оговоренным в методических указаниях к практической работе.
- Студент имеет право на выполнение практической работы по оригинальной методике с согласия преподавателя и под его наблюдением.
- Студент имеет право выполнить практическую работу, пропущенную по уважительной причине, в часы, согласованные с преподавателем.
- Студент обязан явиться на практическое занятие во время, установленное расписанием, и предварительно подготовленным. К выполнению практической работы допускаются студенты, подтвердившие готовность в объеме требований, содержащихся в методических указаниях преподавателя.

- В ходе практических занятий студенты ведут необходимые записи, которые преподаватель вправе потребовать для проверки. Допускается по согласованию с преподавателем представлять отчет о работе в электронном виде.

- В конце практического занятия преподаватель оценивает работу студента путем проверки отчета и (или) его защиты (собеседования).

- Студент несет ответственность: – за пропуск практического занятия по неуважительной причине; – неподготовленность к практическому занятию; – несвоевременную сдачу отчета о практическом занятии и его защиту.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

В ходе выполнения лабораторных работ обучающийся должен углубить и закрепить знания, практические навыки, овладеть современной методикой и техникой эксперимента в соответствии с квалификационной характеристикой обучающегося. Выполнение лабораторных работ состоит из экспериментально-практической, расчетно-аналитической частей и контрольных мероприятий.

Выполнение лабораторных работ обучающимся является неотъемлемой частью изучения дисциплины, определяемой учебным планом, и относится к средствам, обеспечивающим решение следующих основных задач обучающегося:

- приобретение навыков исследования процессов, явлений и объектов, изучаемых в рамках данной дисциплины;
- закрепление, развитие и детализация теоретических знаний, полученных на лекциях;
- получение новой информации по изучаемой дисциплине;
- приобретение навыков самостоятельной работы с лабораторным оборудованием и приборами.

Учебным планом не предусмотрено.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Курсовой проект/ работа проводится с целью формирования у обучающихся опыта комплексного решения конкретных задач профессиональной деятельности.

Курсовой проект/ работа позволяет обучающемуся:

- приобрести навыки самостоятельного исследования в области анализа систем менеджмента,
- приобрести навыки творческой работы с профессиональной литературой,
- приобрести навыки подбора и использования фактического и статистического материалов,
- приобрести навыки формирования своего отношения к проблеме.

Требования к оформлению курсового проекта/ работы

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение;
- основную часть, состоящую из трех глав;
- заключение, включающее выводы и, по возможности, рекомендации;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);–

Курсовая работа должна быть написана литературным и профессиональным языком, с грамотным использованием категориального аппарата. Содержание курсовой работы должно соответствовать названию темы и раскрывать ее в логичной последовательности. Объем курсовой работы должен быть не менее 25-30 страниц

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

Таблица 20. Методы проведения текущего контроля успеваемости, а также как результаты текущего контроля успеваемости

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться системой стандартизации основных норм взаимозаменяемости в традиционной и машинной постановках разных сфер изделия; - пользоваться системой стандартов в целях сертификации новой продукции. <p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объекты, задачи и виды профессиональной деятельности, связанные с реализацией профессиональных функций по стандартизации, правовые основы, основные понятия и определения; - принципы построения международных и отечественных стандартов, правила 	<p>Критерием оценки результатов освоения дисциплины является способность выполнения конкретных профессиональных задач в ходе самостоятельной работы над курсовой работой, во время учебной и производственной практики:</p> <ul style="list-style-type: none"> - планирование и самостоятельное выполнение работ; - решение проблемных задач; - выполнение работ по образцу, инструкции или под руководством; - узнавание ранее изученных объектов, свойств

пользования стандартами, комплексами стандартов и другой нормативной документацией.	
---	--

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено» или «не зачтено».

В течение семестра для допуска к зачету студенту необходимо сдать не менее 50% лабораторных работ, не менее 50% практических работ, представить отчет по контрольной работе, выполнить тестирования в среде LMS не ниже оценки "удовлетворительно". Далее студент допускается к собеседованию или итоговому тестированию на зачете."

Зачет выставляется на основании выполненных в течение семестра всех лабораторных работ, представить отчет по контрольной работе и написании итогового тестирования или прохождения собеседования.

Система оценок при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с руководящим документом организации РДО ГУАП. СМК 3.76 «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов и аспирантов, обучающихся по образовательным программам высшего образования в ГУАП» https://docs.guap.ru/guap/2020/sto_smk-3-76.pdf.

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой