

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Горно-Алтайский государственный университет»
(ФГБОУ ВО ГАГУ, ГАГУ, Горно-Алтайский государственный университет)

Стандартизация и управление качеством рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Учебный план 38.03.01_2024_814.plx
38.03.01 Экономика
Бизнес-аналитика и цифровая экономика

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 7
аудиторные занятия	44	
самостоятельная работа	63,1	
часов на контроль	34,75	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	18	18	18	18
Практические	26	26	26	26
Консультации (для студента)	0,9	0,9	0,9	0,9
Контроль самостоятельной работы при проведении аттестации	0,25	0,25	0,25	0,25
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	44	44	44	44
Контактная работа	46,15	46,15	46,15	46,15
Сам. работа	63,1	63,1	63,1	63,1
Часы на контроль	34,75	34,75	34,75	34,75
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой, Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Рабочая программа дисциплины

Стандартизация и управление качеством

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 954)

составлена на основании учебного плана:

38.03.01 Экономика

утвержденного учёным советом вуза от 01.02.2024 протокол № 2.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

кафедра экономики, туризма и прикладной информатики

Протокол от 11.04.2024 протокол № 9

Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмукановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2025 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры **кафедра экономики, туризма и прикладной информатики**

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой Куттубаева Тосканай Айтмуқановна

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	<i>Цели:</i> формирование систематизированных знаний об особенностях стандартизации и управления качеством продукции
1.2	<i>Задачи:</i> - рассмотреть сущность и содержание технического регулирования как основы деятельности по стандартизации и управлению качеством; - изучить сущность и содержание стандартизации и ее роль в обеспечении качества продукции; - раскрыть структуру национальной системы стандартизации Российской Федерации; - раскрыть особенности международного и регионального сотрудничества в области стандартизации; - изучить сущность и содержание оценки и подтверждения соответствия продукции; - рассмотреть особенности, методы управления качеством продукции.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности
2.1.2	Экономика предприятия
2.1.3	Оптимизация бизнес-процессов предприятия
2.1.4	Маркетинг
2.1.5	Менеджмент
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Преддипломная практика
2.2.3	Стратегическое планирование

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-1: Способность рассчитывать, анализировать и интерпретировать информацию, необходимую для выявления тенденций в функционировании и развитии хозяйствующих субъектов	
ИД-2.ПК-1: Способен делать выводы и принимать эффективные управленческие решения по результатам анализа деятельности хозяйствующих субъектов	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные подходы, функции и методы и особенности стандартизации и сертификации продукции и услуг. - принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные подходы и методы по стандартизации и сертификации в управлении деятельностью предприятия; - использовать нормативные документы по стандартизации и сертификации в управлении деятельностью предприятия. - применять методы и технологии управления качеством на предприятии; - работать со стандартами МС ИСО 9001, анализировать их и определять направления их применения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных подходов и методов в области стандартизации и сертификации продукции и услуг. - навыками применения методов и технологии управления качеством на предприятии. 	
ПК-2: Способен осуществлять сбор и анализ информации для бизнес-анализа для формирования возможных решений	
ИД-2.ПК-2: Анализирует внутренние/внешние факторы и условия, влияющие на деятельность организации	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - современные подходы, функции и методы и особенности стандартизации и сертификации продукции и услуг. - принципы, методы и правовую базу управления качеством, системы менеджмента качества продукции и услуг, контроля их качества. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные подходы и методы по стандартизации и сертификации в управлении деятельностью предприятия; - использовать нормативные документы по стандартизации и сертификации в управлении деятельностью предприятия. - применять методы и технологии управления качеством на предприятии; - работать со стандартами МС ИСО 9001, анализировать их и определять направления их применения. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения современных подходов и методов в области стандартизации и сертификации продукции и услуг. - навыками применения методов и технологии управления качеством на предприятии. 	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации, сертификации и управлению качеством						
1.1	Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации, сертификации и управлению качеством Лекция с применением презентации в MS Power Point Понятие о техническом регулировании. Законодательная база технического регулирования. Федеральный закон «О техническом регулировании». Главные элементы и принципы технического регулирования. Понятие о технических регламентах, их содержание и цели принятия. Требования безопасности, регламентированные в технических регламентах. Разработка и принятие технического регламента. Государственный контроль (надзор) за соблюдением требований технических регламентов и последствия выявленных нарушений. Стандартизация и сертификация как инструменты технического регулирования. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг. /Лек/	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
1.2	Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации, сертификации и управлению качеством Образовательные технологий: дискуссия, решение теста, выполнение практических заданий План занятия: 1. Обсуждение вопросов по теме. 2. Проверочная работа по результатам выполнения самостоятельного задания по теме 1 (пост-тест «Термины и определения») 3. Выполнение практических заданий по теме. /Пр/	7	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Вопросы для обсуждения, тест, практические задания, вопросы к экзамену

1.3	<p>Тема 1. Техническое регулирование как основа деятельности по стандартизации, сертификации и управлению качеством</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала</p> <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/</p>	7	6	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Тест, практические задания, вопросы к экзамену
	Раздел 2. Тема 2. Сущность и содержание стандартизации. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг						
2.1	<p>Тема 2. Сущность и содержание стандартизации. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>История развития и современные направления стандартизации. Цели, принципы, объекты, функции и задачи стандартизации. Нормативные документы по стандартизации: национальные стандарты, правила по стандартизации, рекомендации в области стандартизации, нормы в области стандартизации, классификации, общероссийский классификатор технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций, своды правил. Взаимосвязь технических регламентов и стандартов. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг. Стандарты организации: общие положения, объекты. Межгосударственная система стандартизации: понятие, цели, задачи, основные принципы и организация работ по межгосударственной стандартизации, объекты. Основные виды межгосударственных стандартов, их назначение. Правила разработки, принятия, внесения изменений и отмены межгосударственных стандартов. Правила разработки и принятия международных стандартов. /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
2.2	<p>Тема 2. Сущность и содержание стандартизации. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, решение теста, выполнение практических заданий</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение вопросов по теме</p> <p>2. Проверочная работа по теме (пост-тест «Термины и определения»)</p> <p>3. Выполнение практических заданий /Пр/</p>	7	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Вопросы для обсуждения, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену

2.3	<p>Тема 2. Сущность и содержание стандартизации. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала</p> <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест /Ср/</p>	7	6	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 3. Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации						
3.1	<p>Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ. Основные направления деятельности в области стандартизации. Национальный орган по стандартизации РФ. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ. Назначение и применение национальных стандартов. Виды национальных стандартов: основополагающие стандарты, стандарты на продукцию, стандарты на процессы (работы), стандарты на методы контроля. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов. /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
3.2	<p>Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, решение теста, выполнение практических заданий</p> <p>План занятия:</p> <p>1. Обсуждение вопросов по теме</p> <p>2. Проверочная работа по теме (пост-тест «Термины и определения»)</p> <p>3. Выполнение практических заданий /Пр/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Вопросы для обсуждения, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
3.3	<p>Тема 3. Национальная система стандартизации Российской Федерации</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала. Подготовка конспекта-схемы</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>3. Подготовка к тестированию</p> <p>Формы отчетности: конспект /Ср/</p>	7	10	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 4. Тема 4. Сущность, содержание и формы подтверждения соответствия						

4.1	<p>Тема 4. Сущность, содержание и формы подтверждения соответствия</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Оценка и подтверждение соответствия: понятия, формы, назначение, значение сертификации в рыночных условиях. Обязательная и добровольная сертификация: объекты, системы, статус. Условия ввоза на территорию России продукции, подлежащей обязательной сертификации. Декларирование соответствия: объекты, схемы, регистрация. Схемы обязательного подтверждения соответствия и их применение. Схемы сертификации. Схемы сертификации работ и услуг. Условия, необходимые для придания декларациям о соответствии равного с сертификатами статуса. Перечни продукции, подлежащей обязательной сертификации и декларированию. Методы сертификации. Сертификаты, декларации о соответствии, знаки соответствия и знаки обращения на рынке, их назначение и статус. Способы подтверждения соответствия в Таможенном союзе. /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
4.2	<p>Тема 4. Сущность, содержание и формы подтверждения соответствия</p> <p>Образовательные технологий: дискуссия, заслушивание и обсуждение доклада, выполнение практических заданий, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Обсуждение докладов на темы:</p> <p>1. Формы и схемы сертификации продукции и услуг. 2. Экологическая сертификация в экономике. 3. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам)</p> <p>2. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов</p> <p>3. Решение тестов по теме (тест «Выберите верный вариант ответа»)</p> <p>/Пр/</p>	7	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
4.3	<p>Тема 4. Сущность, содержание и формы подтверждения соответствия</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала</p> <p>2. Подготовка доклада</p> <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, доклад</p> <p>/Ср/</p>	7	10	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Доклад, практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 5. Тема 5. Правила проведения сертификации и декларирования продукции и услуг						

5.1	<p>Тема 5. Правила проведения сертификации и декларирования продукции и услуг</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Правила проведения сертификации и декларирования соответствия в Российской Федерации. Формы и порядок проведения сертификации, основные этапы. Основания для выдачи сертификатов и деклараций о соответствии, порядок регистрации деклараций. Правила заполнения бланков сертификатов. Перечень общих и специфичных показателей безопасности, подлежащих подтверждению при обязательной сертификации. Критерии идентификации и показатели безопасности, подлежащие подтверждению при обязательной сертификации. Государственный и инспекционный контроль за соблюдением правил обязательной сертификации. Порядок выдачи предписаний и штрафов за нарушение правил обязательной сертификации. Порядок приостановления, продления срока действия, аннулирования сертификатов. /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
5.2	<p>Тема 5. Правила проведения сертификации и декларирования продукции и услуг</p> <p>Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий, работа с Интернет-ресурсами, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов 2. Текущий контроль 1 (решение тестов) <p>/Пр/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
5.3	<p>Тема 5. Правила проведения сертификации и декларирования продукции и услуг</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к практическому занятию, тестированию, самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы, лекционного материала 2. Подготовка конспекта-схемы 3. Выполнение практических заданий <p>Формы отчетности: выполнение плана практического занятия, тест, конспект, письменная работа /Ср/</p>	7	10	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, конспект, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 6. Тема 6. Сущность, функции и методы управления качеством						

6.1	<p>Тема 6. Сущность, функции и методы управления качеством</p> <p>Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики.</p> <p>Подходы к определению категории "качество". Состав, содержание и характеристика</p> <p>функции управления качеством. Общая характеристика методов управления качеством. Классификация методов управления качеством. Основные методы менеджмента качества: назначение, виды. Методы контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграммы разброса, стратификация (расслоение), Парето, Исикавы, контрольная карта. Сбор информации, построение, использование этих инструментов.</p> <p>Методы управления качеством: диаграммы средства, связей, древовидная (дерево решений), матричная (таблица качества), стрелочная, процесса осуществления программы, приоритетов. Сбор исходных данных, построение, использование. Взаимосвязь методов контроля и управления качеством /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
6.2	<p>Тема 6. Сущность, функции и методы управления качеством</p> <p>Образовательные технологий: дискуссия, выполнение практических заданий, работа с Интернет-ресурсами, решение теста</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Выполнение практических заданий, обсуждение их результатов</p> <p>2. Проведение дискуссии на тему: «Нужно ли делать качество национальной идеей?»</p> <p>3. Решение ситуационных задач с применением диаграмм Парето, Исикава, ABC-анализа, диаграмм рассеяния, древовидной и матричной диаграмм, диаграммы связей, стрелочной диаграммы, гистограммы. Обсуждение результатов /Пр/</p>	7	5	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, ситуационные задачи, вопросы для подготовки к экзамену
6.3	<p>Тема 6. Сущность, функции и методы управления качеством</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Подготовка докладов в виде обзора по истории управления качеством, по основным подходам к управлению качеством</p> <p>3. Выполнение практических заданий и ситуационных задач</p> <p>Формы отчетности: письменная работа, тест, доклад /Ср/</p>	7	8	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, ситуационные задачи, тест, доклад, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 7. Тема 7. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством						

7.1	<p>Тема 7. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством</p> <p>Интерактивная лекция (лекция-визуализация), Лекция с применением презентации в MS Power Point</p> <p>Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством: федеральные законы, международные и национальные российские стандарты. ФЗ "Об техническом регулировании", ФЗ "О защите прав потребителей", ФЗ "О стандартизации". Семейство стандартов ИСО 9000: назначение, перечень, эволюция развития. Структура стандартов ИСО 9000, их назначение, сферы применения. Изменения в структуре стандартов. /Лек/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
7.2	<p>Тема 7. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством</p> <p>Образовательные технологии: заслушивание и обсуждение докладов, выполнение практических заданий, дискуссия</p> <p>План занятий:</p> <p>1. Анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000</p> <p>2. Анализ положений ФЗ "Об техническом регулировании", ФЗ "О защите прав потребителей", ФЗ "О стандартизации"</p> <p>3. Проверочная работа (тест) /Пр/</p>	7	2	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
7.3	<p>Тема 7. Нормативно-правовая база организации и функционирования систем управления качеством</p> <p>Содержание самостоятельной работы:</p> <p>1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы)</p> <p>2. Выполнение практических заданий</p> <p>Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/</p>	7	5,1	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
	Раздел 8. Тема 8. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000						

8.1	Тема 8. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 Лекция с применением презентации в MS Power Point Система менеджмента качества: понятие, общие требования. Необходимость системы менеджмента качества. Требования и подход к системам менеджмента качества. Процессный подход: назначение, сущность. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе. Документация систем менеджмента качеством. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем менеджмента качества. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем менеджмента качества. Сертификация систем менеджмента качества. /Лек/	7	4	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
8.2	Тема 8. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 Образовательные технологии: дискуссия, выполнение практических заданий План занятий: 1. Выполнение практических заданий. Обсуждение результатов. 2. Проверочная работа по теме (решение теста) /Пр/	7	3	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
8.3	Тема 8. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования системы менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000 Содержание самостоятельной работы: 1. Подготовка к практическому занятию и текущему контролю (изучение основной и дополнительной литературы) 2. Выполнение практических заданий Формы отчетности: опрос на занятии, письменная работа /Ср/	7	8	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	Практические задания, тест, вопросы для подготовки к экзамену
Раздел 9. Консультации							
9.1	Консультация по дисциплине /Конс/	7	0,9	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
Раздел 10. Промежуточная аттестация (экзамен)							
10.1	Подготовка к экзамену /Экзамен/	7	34,75	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.2	Контроль СР /КСРАтт/	7	0,25	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	
10.3	Контактная работа /КонсЭк/	7	1	ИД-2.ПК-1 ИД-2.ПК-2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Пояснительная записка

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Стандартизация и управление качеством».
2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме вопросов для обсуждения (дискуссии), проверочных работ (тестов) по темам, практических заданий, тем докладов и конспектов, ситуационных задач, вопросов для подготовки к экзамену.

5.2. Оценочные средства для текущего контроля

Примерные тесты для входного контроля:

1. Стандартизация - это:

- а) правила, устанавливающие единые требования к изготовлению продукции, установлению цен на нее и организации торговли ею;
- б) документы, оговаривающие конкретные технические показатели каждого отдельного вида продукции;
- в) установление и применение норм, правил, требований с целью упорядочения деятельности в определенной области на пользу и при участии всех заинтересованных сторон;
- г) действие, проводимое с целью подтверждения соответствия продукции требованиям определенных стандартов или технических условий.

2. Регламент - это:

- а) нормативный документ, утвержденный признанным органом, направленный на достижения оптимальной степени упорядочения в определенной области;
- б) нормативный документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;
- в) нормативный документ, который содержит общие или руководящие положения для определенной области;
- г) ни один из вариантов ответа не верен.

3. Форма сертификации предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки - это:

- а) самосертификация или заявление-декларация
- б) сертификация второй стороной
- в) сертификация третьей стороной
- г) аккредитация.
- г) не проводится.

4. Подтверждение соответствия – это:

- а) проверка соответствия показателей качества контролируемой продукции установленным в стандартах, чертежах, технических регламентах, контрактах и других нормативных документах требованиям;
- б) совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;
- в) документальное удостоверение соответствия различных продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- г) прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к продукции или иным объектам, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

5. Сертификация третьей стороной – это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (центра).

6. Добровольная сертификация удостоверяет соответствие:

- а) закону «О техническом регулировании»
- б) обязательным требованиям стандарта;
- в) нормативному документу по выбору заявителя;
- г) техническому регламенту
- д) закону «О сертификации продукции и услуг».

7. Декларирование соответствия – это

- а) форма подтверждения соответствия, которая предполагает проверку и оценку продукции или системы качества независимыми органами, аккредитованными на право проведения такой оценки;
- б) определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров;
- в) форма подтверждения соответствия, которая предполагает установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений;
- г) форма подтверждения соответствия, которая предполагает подтверждение соответствия на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной

лаборатории (центра).

8. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту – это:

- а) знак соответствия;
- б) предупредительная маркировка;
- в) знак качества;
- г) знак обращения на рынке;
- д) товарный знак.

9. Качество продукции - это:

- а) главное свойство продукции, по которому определяется его цена;
- б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
- г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые характеризуют ее способность выполнять требуемые функции в заданных режимах.

10. Конкуренентоспособность продукции - это:

- а) совокупность свойств продукции, которые соответствуют требованиям стандартов;
- б) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
- в) совокупность характеристик продукции определяющих ее способность соответствовать требованиям рынка в данный момент времени;
- г) совокупность свойств и характеристик продукции, которые обеспечивают ее соответствие функциональному назначению.

11. Улучшение качества - это:

- а) систематически проводимые и планируемые мероприятия в области качества
- б) мероприятия, принимаемые повсюду в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды, как для организации, так и для ее потребителей;
- в) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий по повышению качества;
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества.

12. Контроль качества - это:

- а) мероприятия, включающие проведение измерений, экспертизы или оценки характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения их соответствия;
- б) мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей;
- в) мероприятия, включающие проведение оценки уровня знаний и квалификации персонала службы качества;
- г) мероприятия, включающие планирование качества, сбор информации о качестве, обучение персонала вопросам качества, принятие решений о качестве продукции.

13. Политика в области качества - это:

- а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- б) комплекс взаимосвязанных действий по достижению потенциала в области качества;
- в) особый подход к управлению качеством, основанный на участии всех членов организации и направленный на достижение долгосрочного успеха;
- г) основные мероприятия, предпринимаемые в организации с целью повышения технического уровня и качества продукции.

Примерные тесты для проведения текущего контроля 1:

1. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производств и обращения продукции и повышения конкурентоспособности

продукции, работ или услуг?

- 1) техническое регулирование;
- 2) оценка соответствия;
- 3) стандартизация;
- 4) сертификация;

2. В зависимости от требований к объектам стандартизации ... подразделяют на государственный, отраслевой и республиканский?

- 1) норматив;
- 2) стандарт;
- 3) регламент;
- 4) эталон;

3. Документ, устанавливающий технические требования, которым должна удовлетворять продукция или услуга, а также процедуры, с помощью которых можно установить, соблюдены ли данные требования – это...

- 1. национальный стандарт;
- 2. технические условия;
- 3. сертификат;
- 4. рекомендации по стандартизации;
- 4. Общие организационно-методические положения для определенной области деятельности и общетехнические

требования, обеспечивающие взаимопонимание, совместимость и взаимозаменяемость, техническое единство и взаимосвязь

различных областей науки и производства в процессах создания и использования продукции устанавливаются...

1. основополагающие стандарты;
2. стандарты на термины и определения;
3. стандарты на продукцию;
4. стандарты на методы контроля (испытаний, измерений, анализа);
5. Что такое «декларирование соответствия»?
 1. форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;
 2. совокупность свойств декларируемой продукции;
 3. совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий;
 4. документирование конструктивно-правовых особенностей продукции;
6. Что представляет собой знак обращения на рынке?
 1. товарный знак.
 2. торговую марку.
 3. документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей.
 4. обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту.
 5. обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.
7. Как называется (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполняющие работы в определенной области оценки соответствия?
 1. аккредитация.
 2. патентование.
 3. декларирование.
 4. декларация.
8. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством?
 1. паспорт продукции;
 2. гарантийный талон;
 3. сертификат соответствия;
 4. проект;
 5. аттестат качества.
9. Кто осуществляет испытания образцов продукции?
 1. предприятие-изготовитель;
 2. покупатель;
 3. третья сторона;
 4. Госстандарт РФ;
 5. испытательные лаборатории.
10. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям технического регламента:
 1. стандарт качества
 2. знак соответствия
 3. сертификат соответствия
 4. патент
 5. все ответы верные
 6. нет правильного ответа
11. Зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям технического регламента
 1. знак обращения на рынке
 2. знак соответствия
 3. сертификат соответствия
 4. патент
 5. все ответы верные
 6. нет правильного ответа
12. Инспекционный контроль сертифицированных услуг осуществляется:
 1. в случае поступления жалоб;
 2. не реже 1 раза в 3 года;
 3. не реже 1 раза в год;
 4. все перечисленное;
 5. только 1) и 3).
13. Что в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» представляет собой технический регламент?
 1. деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

2. документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ, и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.
3. определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.
4. документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.
14. Какие требования должны устанавливаться в технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)?
1. Минимально необходимые.
 2. Максимально необходимые.
 3. Оптимальные.
 4. Рациональные.
15. Какие виды технических регламентов используются в Российской Федерации (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)?
1. Общие технические регламенты.
 2. Специальные технические регламенты.
 3. Синергетические технические регламенты.
 4. Системные технические регламенты.
16. Каков порядок принятия технических регламентов (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)?
1. Как федеральный закон, в порядке, установленном для принятия федерального закона.
 2. В порядке заключения международного договора, подлежащего ратификации.
 3. Как постановление Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии.
 4. Как указ президента РФ (в порядке исключения).
 5. Как постановление Правительства РФ (в порядке исключения).
17. Консенсус всех заинтересованных сторон при разработке и принятии стандартов достигается процедурой...
1. ограничений по публичности обсуждения проекта стандарта;
 2. закрытого обсуждения проекта стандарта;
 3. обсуждения проекта стандарта только кругом квалифицированных специалистов;
 4. публичного обсуждения проекта стандарта;

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов - «отлично», повышенный уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов - «хорошо», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов - «удовлетворительно», пороговый уровень

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов - «неудовлетворительно», уровень не сформирован

За текущий контроль ставится 8 баллов

Примерные тесты для проведения текущего контроля 2:

1. Управление качеством - это...

- а) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, совершенствования элементов производства и системы качества;
- б) постоянная деятельность оперативного характера для реализации мероприятий в области качества;
- в) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий в области оценки и контроля качества;
- г) совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий по оценке уровня знаний и квалификации персонала службы качества.

2. Система обеспечения качества — это:

- а) совокупность мероприятий по обеспечению качества, управлению качеством, улучшению качества;
- б) совокупность мероприятий по повышению технического уровня продукции;
- в) совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством;
- г) стандартизированный или выбранный набор требований к качеству продукции, объединенный с целью удовлетворения потребностей потребителя

3. Модель документального оформления системы качества содержит:

- а) руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрация данных по качеству;
- б) политику в области качества, руководство по качеству, программы качества, рабочие процедуры, регистрацию данных по качеству;
- в) политику в области качества, программы качества, рабочие процедуры;
- г) руководство по качеству и регистрацию данных по качеству.

3. Конкретные случаи, в которых могут быть использованы МС ИСО серии 9000:

- а) при сертификации продукции;
- б) при заключении контракта на производство продукции;
- в) при оценке системы качества третьей стороной и выдаче сертификата;
- г) при заключении контракта на разработку и поставку продукции;
- д) во всех случаях

- е) при а, б, г
ж) при б, в, г.
4. Первые статистические методы контроля качества (контрольные карты) были введены в 1924 году:
- а) Тейлором;
 - б) Шухартом;
 - в) Фейгенбаумом;
 - г) Демингом.
5. В основе системы всеобщего управления качеством лежит цикл:
- а) Фейгенбаума;
 - б) Джурана;
 - в) Исикава;
 - г) Деминга;
 - д) Кросби.
6. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется установить, сколько колебаний в процессе вызывается случайными изменениями?
- а) временные ряды;
 - б) диаграмма Парето;
 - в) гистограмма;
 - г) контрольная карта;
 - д) диаграмма рассеяния.
7. С какого документа о проверке качества продукции начинается превращение мнений и предположений в факты?
- а) контрольная карта;
 - б) гистограмма;
 - в) диаграмма рассеяния
 - г) контрольный листок;
 - д) диаграмма Парето.
8. Метод определения значений показателей качества продукции, основанный на использовании информации, получаемой в результате анализа восприятий органов чувств: зрения, слуха, обоняния, осязания и вкуса – это:
- а) измерительный метод
 - б) регистрационный метод
 - в) расчетный метод
 - г) органолептический метод
9. Метод оценки качества продукции, основанный на сопоставлении единичных показателей ее качества, при этом для каждого из показателей рассчитываются относительные показатели качества – это:
- а) дифференциальный метод
 - б) экспертный метод
 - в) комплексный (интегральный) метод
 - г) смешанный метод
 - д) все ответы верные
 - е) нет правильного ответа
10. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется определить, что происходит с одной из переменных величин, если другая переменная изменяется?
- а) контрольная карта;
 - б) временные ряды;
 - в) диаграмма Парето;
 - г) гистограмма;
 - д) диаграмма рассеяния.
11. Какой метод контроля качества используется, когда требуется представить относительную важность всех проблем с целью выявления отправной точки для решения проблем?
- а) гистограмма;
 - б) диаграмма рассеяния;
 - в) контрольная карта;
 - г) контрольный листок;
 - д) диаграмма Парето.
12. К техническим факторам, влияющим на качество продукции, относятся
- а) премирование за высококачественный труд
 - б) состояние технической документации
 - в) подбор, расстановка и перемещение кадров
 - г) техническое обслуживание оборудования, оснастки
 - д) все ответы верные
 - е) нет правильного ответа
13. Стандарт ИСО 9004 . . .
- а) носит методический характер и применяется непосредственно для разработки системы качества;
 - б) используется в контрактных ситуациях в качестве модели для разработки качества на предприятии;
 - в) содержит руководящие направления по повышению эффективности систем качества на предприятиях;
 - г) содержит определения и термины в области качества, основные положения системы менеджмента качества.
14. Что является первым этапом оценки качества продукции?

- а) определение номенклатуры аттестуемой продукции;
- б) приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
- в) выбор номенклатуры показателей качества;
- г) обучение персонала отдела технического контроля;
- д) составление плана проверок.

15. В каком году была разработана третья версия МС ИСО 9000?

- а) 1987 г.
- б) 1989 г.
- в) 1994 г.
- г) 2000 г.
- д) 2008 г.

Критерии оценки:

Правильные ответы даны на 85-100% вопросов - «отлично», повышенный уровень

Правильные ответы даны на 66-84% вопросов - «хорошо», пороговый уровень

Правильные ответы даны на 50-65% вопросов - «удовлетворительно», пороговый уровень

Правильные ответы даны на менее 50% вопросов - «неудовлетворительно», уровень не сформирован

За текущий контроль ставится 8 баллов

Примерные практические задания

Задание 1. (2 балла) Проведите анализ структуры, назначения и содержания МС ИСО серии 9000. Постройте схему, отражающую структуру семейства стандартов МС ИСО 9000 и их изменение. Также схематично изобразите назначение стандартов и их роль в управлении качеством продукции и услуг (на примере отдельного вида деятельности).

Задание 2. (3,5 балла) Разработайте схему процесса производства на пищевом комбинате и процесса оказания услуг на предприятии общественного питания на основе положений процессного подхода.

Задание 3. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логические схемы «Этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества на предприятии» на основе МС ИСО 9000, а также разработайте структурно-логическую схему «Процедура разработки документов системы менеджмента качества на предприятии» в соответствии с требованиями МС ИСО 9000.

Задание 4. (2 балла) Разработайте и обоснуйте структурно-логическую схему «Формирование коммуникационной сети по распространению информации о внедрении системы качества и сети по сбору информации, необходимой для разработки и внедрения системы качества».

Задание 5. (4 балла) Разработка схемы процесса оказания услуг на предприятии на основе положений процессного подхода к управлению качеством. Опишите один из процессов в следующей последовательности

- краткое название процесса;

- назначение (цель) процесса;

- тип процесса и его краткая характеристика;

- владельца процесса (указывается должность или функция ответственного лица);

- элементы процесса и требования к ним. Типовыми элементами процесса являются входы, выходы, ресурсы и информация;

- процесс как элемент действующей в организации системы: указываются процесс вышестоящего уровня; перечень вспомогательных процессов;

- связи процесса с процессами-поставщиками входов и элементов данного процесса, а также с процессами-потребителями его выходов;

- контролируемые параметры процессов и методы их измерения;

- показатели результативности и эффективности процессов, перечень документов, используемых при выполнении, описании и регламентации процессов.

Задание 6. (2,5 балла) Составьте схему материальных и информационных потоков в системе управления качеством объекта с учетом конкретной деятельности фирмы (вид деятельности, размер и форму фирмы выбрать самостоятельно).

Задание 7. (3,5 балла) Разработайте мотивационный механизм в системе управления качеством и матрицу ответственности за качество и востребованности информации с учетом конкретной деятельности фирмы (вид деятельности, размер и форму фирмы выбрать самостоятельно).

Задание 8. (3,5 балла) Разработайте политику в области качества (по выбранному объекту).

Задание 9. (2 балла) Выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов, учитывая специфику производства (объем, периодичность выпуска, технологию):

а) партии импортных продуктов;

б) ювелирных изделий из золота;

в) игрушек на стадии освоения на стадии массового производства;

г) малочисленной партии образцов для одноразового использования;

д) стиральных машин отечественного производства;

е) скоропортящихся пищевых продуктов.

Задание 10. (2 балла) Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации работ и услуг, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

а) предприятия автосервиса;

б) кафетерия магазина;

в) киоска по продаже продуктов;

г) супермаркета;

д) комбината массового питания.

Задание 11. (2 балла) Необходимо выбрать реально существующее предприятие, описать схему сертификации продукции, применяемую на данном предприятии и описать процесс сертификации любого вида продукции, выпускаемого данным предприятием.

Задание 12. (2 балла) Выберите реально существующее предприятие, опишите схему сертификации услуг, применяемую на данном предприятии. Отметьте плюсы и минусы, применения данной схемы. Ознакомьтесь с формой заявки на сертификацию

услуг и заполните ее. Отметьте, к какой категории (разряду) можно отнести предприятие.

Задание 13. (2 балла) Выберите сферу деятельности и технические регламенты для данной сферы деятельности.

Познакомьтесь с содержанием выбранных технических регламентов, целями, областью применения, определения, общие требования

безопасности, требования безопасности, требования к маркировке продукции, обеспечение соответствия требованиям безопасности, подтверждение соответствия продукции требованиям ТР ТС. Изучить перечень документов в области стандартизации, связанных с техническими регламентами.

Технические регламенты размещены на следующих сайтах:

– Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии: <http://www.gost.ru>

– Евразийской экономической комиссии <http://www.eurasiancommission.org/ru/act/techreg>

Оформить результаты изучения технических регламентов по предложенной форме в таблицу.

Задание 14. (2 балла) 1. Получить индивидуальное задание (вид продукта) и в Перечне продукции, подлежащей обязательному подтверждению соответствия, найти заданный продукт. 2. Для выбранной продукции отметить обязательные реквизиты

информации для потребителя. 3. Составить этапы проведения работ по декларированию данной продукции. 4. Заполнить декларацию о соответствии, сертификат соответствия и приложение к сертификату соответствия.

Задание 15. (3 балла) Распределите, к какой группе относятся товары и услуги: а) подлежащие обязательной сертификации; б) подлежащие добровольной сертификации; в) нуждающиеся в декларировании о соответствии.

Товары и услуги: холодильник, часы электрические, декоративная косметика, книга, санаторно-оздоровительные услуги, миксер, сигареты из табака, спички, халаты мужские и женские, ремни безопасности, гирлянда световая, квалификация специалиста, машина швейная с электроприводом, коляска для детей, мебель для учебных заведений, шлем пожарный, процесс производства, мыло хозяйственное, холодное оружие, электроутюг, специи, расческа.

Критерии оценки:

«отлично» (91-100% от баллов за задание), повышенный уровень - практическое задание выполнено в полном объеме и правильно. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу.

Студент выполнил задание самостоятельно.

«хорошо» (75-90% от баллов за задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено в полном объеме, но есть отдельные замечания по содержанию задания. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную и дополнительную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«удовлетворительно» (50-74% от баллов за задание), пороговый уровень

Практическое задание выполнено не в полном объеме и есть замечания по содержанию. При выполнении задания студент использовал конспекты лекции, основную литературу. Студент выполнил задание самостоятельно.

«неудовлетворительно» (менее 50% от баллов за задание), уровень не сформирован

Практическое задание выполнено не в полном объеме и с ошибками. Сложно оценить самостоятельность выполнения задания.

Примеры ситуационных задач:

Задача 1. Используя стрелочную диаграмму (диаграмму Ганта, сетевой график), спланируйте этапы проектирования тура.

Проектирование тура осуществляется в течение трех месяцев. Основные этапы проектирования тура: установление технологии процесса обслуживания туристов (2 недели); формулирование требований к туру (2 недели); формулирование вербальной модели тура (2 недели); разработка технологической документации (4 недели); определение методов контроля качества оказываемых услуг (4 недели); исследование запросов потребителей и рынка услуг (2 недели); расчет стоимости тура и услуг турагентов, текущих платежей, рентабельности; утверждение проекта (2 недели).

Задача 2. С помощью диаграммы связей, определите причины непонимания персоналом гостиницы необходимости нововведений. В результате проведенного «мозгового штурма» сотрудников гостиницы были выявлены причины возникновения

данной проблемы. Среди этих причин были названы:

- отсутствие командной работы;
- отсутствие стратегии реализации нововведений;
- отсутствие системного подхода к управлению персоналом;
- текучесть кадров;
- конфликтность в отношениях;
- противоречие между неформальным лидером и администратором;
- слабая система мотивации работников;
- отрицательный социально-психологический климат;
- нет постоянно действующей программы обучения по качеству;
- наличие неформальных групп, противодействующих формальным;
- психологическая несовместимость персонала;
- каждый сам за себя.

Задача 3. Используя матричную диаграмму, определите приоритетность требований туристов к качеству обслуживания. Было проведен опрос туристов, целью которого было определение недостатков в обслуживании туристов. В результате опроса туристов выяснились следующие пробелы в обслуживании: ошибка в оформлении документов на тур; гостиница не соответствовала заявленной категории; не работал кондиционер в гостинице; частично не выполнена экскурсионная программа. Для выяснения важности установленных недостатков в обслуживании был произведен повторный опрос туристов. Туристам раздавались карточки с парным сочетанием установленных недостатков из двух, который соответствует следующим параметрам:

- 1) существенно важнее второго (первый недостаток оценивается в 9 баллов, а второй в $1/9=0,11$ балла);
- 2) важнее второго (первый оценивается в 5 баллов, а второй в $1/5=0,2$ балла);
- 3) так же важен, как и второй (оба эти недостатка оцениваются в 1 балл);
- 4) менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,2 балла, а второй в 5 баллов);
- 5) существенно менее важен, чем второй (первый недостаток оценивается в 0,11 балла, а второй – 9 баллов).

Ответы туристов с их оценкой по данной шкале:

- 1) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» существенно важнее недостатка «Гостиница не соответствует заявленной категории»;
- 2) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 3) недостаток «Ошибка в оформлении документов на тур» так же важен, как и недостаток «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 4) недостаток ««Гостиница не соответствует заявленной категории» существенно важнее недостатка «Не работал кондиционер в гостинице»;
- 5) недостаток ««Гостиница не соответствует заявленной категории» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа»;
- 6) недостаток «Не работал кондиционер в гостинице» важнее недостатка «Частично не выполнена экскурсионная программа».

Критерии оценки:

«отлично» (3 балла), повышенный уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, отличное знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы, принимать управленческие решения.

«хорошо» (2 балла), пороговый уровень

Ситуационная задача решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал готовность к применению данных методов на практике, хорошее знание современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы.

«удовлетворительно» (1 балл), пороговый уровень

Ситуационная задача частично решена студентом верно. При этом он правильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нечетким соблюдением логической последовательности его применения. При решении задачи студент показал средний уровень знаний современной системы управления качеством, способности делать выводы.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Ситуационная задача решена студентом неверно. При этом он неправильно использовал соответствующий метод управления и контроля качества с нарушением логической последовательности его применения. При решении задачи студент не показал готовности к применению данных методов на практике, знаний современной системы управления качеством, способности самостоятельно делать выводы и принимать управленческие решения.

5.3. Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика докладов

1. Формы и схемы сертификации продукции и услуг.
2. Экологическая сертификация в туризме
3. Маркировка продукции знаками соответствия стандартам (техническим регламентам)
4. Цели и задачи международного и регионального сотрудничества в области стандартизации.
5. Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК, ЕОК.
6. Система управления качеством Форда-Тейлора
7. Система тотального (всеобщего) контроля качества ТQC
8. Значение открытия статистического контроля качества У Шухартом
9. Японский менеджмент качества Тагути и Исикава
10. Вклад А Фейгенбаума в развитие менеджмента качества
11. Управление качеством в работах Э Деминга
12. Особенности развития американских систем качества
13. Джуран о менеджменте качества
14. Роль руководителя при внедрении системы менеджмента качества.
15. Процессный подход в управлении качеством.
16. Системный подход к управлению качеством.
17. Постоянное улучшение качества.
18. Взаимовыгодные отношения с поставщиками и их роль в управлении качеством.

19. Принципы менеджмента качества.
20. Субъекты менеджмента качества: руководители, персонал.
21. Требования к производственному и обслуживающему персоналу в области качества.
22. Менеджмент ресурсов и его роль в управлении качеством

Критерии оценки:

Требования к написанию доклада

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист

- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);

- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);

- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);

- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);

- список использованных источников.

Баллы по МРС, уровень

«отлично» (4 балла), повышенный уровень

Содержание доклада соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема доклада раскрыта полностью. Выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, изложение материала логично, доступно. На основе представленной презентации формируется полное понимание тематики исследования, раскрыты детали. Презентация полностью соответствует установленным требованиям. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники

информации. Все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные. Выступление докладчика полностью соответствует критериям ораторского искусства.

«хорошо» (3 балла), пороговый уровень

Содержание доклада за исключением отдельных моментов, соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Тема раскрыта в достаточной степени, но не полностью, приведены примеры из практики. Информации представлено недостаточно; в отдельных случаях нарушена логика в изложении материала, не совсем доступно. На основе представленной презентации формируется общее понимание тематики исследования, но не ясны детали. При подготовке доклада использованы различные актуальные источники информации. Не все ответы на вопросы по докладу при его обсуждении исчерпывающие, аргументированные, корректные.

«удовлетворительно» (2 балл), пороговый уровень

Содержание доклада частично соответствует требованиям к содержанию и структуре доклада. Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении материала отсутствует логика, доступность. На основе представленной презентации не совсем понятна тематика исследования, детали не раскрыты. При подготовке доклада использованы не актуальные источники информации. При обсуждении доклада ответов на вопросы не было, или они не соответствовали заданным вопросам. Выступление докладчика частично соответствует критериям ораторского искусства.

«неудовлетворительно» (0 баллов), уровень не сформирован

Содержание темы не раскрыто, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Вопросы для подготовки конспекта

1. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ.
2. Национальный орган по стандартизации РФ.
3. Комплекс нормативных документов, определяющих систему стандартизации в РФ.
4. Порядок разработки и утверждения национальных стандартов.
5. Формы и порядок проведения сертификации, основные этапы.
6. Критерии идентификации и показатели безопасности, подлежащие подтверждению при обязательной сертификации.
7. Государственный и инспекционный контроль за соблюдением правил обязательной сертификации.
8. Порядок выдачи предписаний и штрафов за нарушение правил обязательной сертификации.
9. Порядок приостановления, продления срока действия, аннулирования сертификатов.

Критерии оценки:

«отлично» (1 балл), повышенный уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, выделены ключевые моменты вопроса. Конспект составлен понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к которым даны все необходимые пояснения. Приведены примеры, иллюстрирующие ключевые моменты темы.

«хорошо» (0,7 балла), пороговый уровень

В конспекте в полном объеме раскрыто содержание вопроса. При этом в конспекте соблюдена логика изложения вопроса, прослеживается неясность и нечеткость изложения вопроса, выделены не все ключевые моменты вопроса.

Конспект составлен

понятным языком, содержит рисунки, таблицы, к некоторым из которых не даны полные необходимые пояснения.

Иллюстрационные примеры приведены не в полном объеме.

«удовлетворительно» (0,5 балла), пороговый уровень

В конспекте не полностью отражено содержание вопроса. В конспекте имеются нарушения логики изложения материала темы. Не выделены ключевые моменты темы. Конспект составлен небрежно и неграмотно. Не приведены иллюстрационные примеры.

(0 баллов), уровень не сформирован

Конспект, в том числе конспект-схема не представлен. «неудовлетворительно»

5.4. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие, цель и задачи, принципы технического регулирования.
2. Понятие, содержание и цели принятия технических регламентов.
3. Технические регламенты в обеспечении безопасности продукции и услуг.
4. Понятие, цели и задачи, принципы, объекты стандартизации.
5. Виды и сущность нормативных документов по стандартизации.
6. Роль стандартизации в обеспечении качества продукции и услуг.
7. Общий порядок разработки и принятия технических регламентов.
8. Общая характеристика национальной системы стандартизации РФ.
9. Назначение, виды и порядок разработки национальных стандартов в РФ
10. Цели и задачи международного и регионального сотрудничества в области стандартизации. Формы сотрудничества.
11. Международные организации по стандартизации: ИСО, МЭК, ЕОК. Их правовой статус, цели, задачи, состав участников и структура.
12. Правила разработки и принятия международных стандартов.
13. Понятие, цели, принципы подтверждения соответствия.
14. Формы и схемы подтверждения соответствия.
15. Роль подтверждения соответствия в повышении конкурентоспособности продукции и услуг.
16. Понятие, цели, принципы добровольной сертификации услуг в России.
17. Порядок и схемы проведения добровольной сертификации услуг
18. Правила проведения сертификации и декларирования соответствия в Российской Федерации.
19. Формы и порядок проведения сертификации, основные этапы.
20. Основания для выдачи сертификатов и деклараций о соответствии, порядок регистрации деклараций.
21. Перечень общих и специфических показателей безопасности, подлежащих подтверждению при обязательной сертификации.
22. Критерии идентификации и показатели безопасности, подлежащие подтверждению при обязательной сертификации.
23. Государственный и инспекционный контроль за соблюдением правил обязательной сертификации. Порядок выдачи предписаний и штрафов за нарушение правил обязательной сертификации.
24. Порядок приостановления, продления срока действия, аннулирования сертификатов.
25. Основные понятия и определения в области управления качеством.
26. Понятие качества. Эволюция понятия качества.
26. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.
27. Принципы обеспечения качества продукции.
28. Состав, содержание и характеристика функции управления качеством.
29. Классификация методов управления качеством.
30. Организационно-распорядительные, экономические, социально-психологические методы управления качеством.
31. Экспертные методы управления качеством.
32. Национальные и международные премии по качеству.
33. Статистические методы планирования и управления качеством.
34. Сущность процессного подхода к управлению качеством и его особенности.
35. Основные положения концепции всеобщего управления качеством (TQM).
36. Концепции, использующие основные принципы TQM: концепция «Шесть сигм», концепция кайдзен.
37. Состав, краткая характеристика, назначение и структура семейства стандартов ИСО 9000.
38. Принципы менеджмента качества.
39. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.
40. Цели, функции и структура систем менеджмента качества.
41. Элементы структуры систем менеджмента качества.
42. Стадии и последовательность разработки и внедрения систем качества на туристских предприятиях.
43. Матрица функций и распределение обязанностей при разработке систем качества.
44. Сертификация систем менеджмента качества.

Критерии оценки на экзамене:

36-40 «отлично», повышенный уровень

Студент показал прочные знания основных теоретических положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная и дополнительная литература.

30-35 «хорошо», пороговый уровень

Студент показал прочные знания основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Были приведены частично примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы конспекты лекции, основная литература.

25-29 «удовлетворительно», пороговый уровень
 Студент показал знание основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент частично показал умение логически рассуждать, делать выводы с помощью преподавателя. Не были приведены примеры из практики. При подготовке к экзамену были использованы в основном конспекты лекции.
 Менее 24 «неудовлетворительно», уровень не сформирован
 При ответе студента выявились существенные пробелы в знаниях студента основных положений дисциплины. При ответе на вопросы экзаменационного билета студент не показал умение логически рассуждать, самостоятельно делать выводы. Не были приведены примеры из практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Байдаков А.Н., Черникова Л.И., Запорожец [и др.] Д.В.	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2017	http://www.iprbookshop.ru/76061.html
Л1.2	Николаев М. И.	Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством: учебное пособие	Москва, Саратов: Интернет- Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024	https://www.iprbookshop.ru/133949.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Герасимов Б.И., Герасимова Е.Б., Евсейчев [и др.] А.И.	Управление качеством. Гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие	Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/63914.html
Л2.2	Фаюстов А.А., Гуреев П.М., Гришин В.Н.	Метрология. Стандартизация. Сертификация. Качество: учебник	Москва: Инфра- Инженерия, 2020	https://www.iprbookshop.ru/98423.html

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	MS Office
6.3.1.2	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса СТАНДАРТНЫЙ
6.3.1.3	MS WINDOWS
6.3.1.4	NVDA
6.3.1.5	Яндекс.Браузер
6.3.1.6	LibreOffice
6.3.1.7	РЕД ОС

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	База данных «Электронная библиотека Горно-Алтайского государственного университета»
6.3.2.2	Гарант
6.3.2.3	Электронно-библиотечная система IPRbooks
6.3.2.4	КонсультантПлюс

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

	дискуссия
	лекция-беседа или "диалог с аудиторией"
	лекция с применением презентации в MS Power Point
	решение ситуационных задач

	выполнение практических заданий	
	подготовка докладов	

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Номер аудитории	Назначение	Основное оснащение
317 А2	Компьютерный класс, класс деловых игр, центр (класс) деловых игр, класс имитации деятельности предприятия, лаборатория имитации деятельности предприятия, учебно-тренинговый центр (лаборатория), лаборатория информационно-коммуникативных технологий. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Помещение для самостоятельной работы	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна
202 А1	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Рабочее место преподавателя. Посадочные места обучающихся (по количеству обучающихся). Интерактивная доска с проектором, экран, подключение к интернету, ученическая доска, презентационная трибуна, столы, стулья

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

Методические указания по подготовке доклада

Доклад, как вид самостоятельной работы в учебном процессе, способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, учит критически мыслить.

Основные этапы работы над докладом

1. Формулирование темы, причем она должна быть не только актуальной по своему значению, но и оригинальной, интересной по содержанию.
2. Подбор и изучение основных источников по теме (как правильно, при разработке доклада используется не менее 8-10 различных источников).
3. Обработка и систематизация информации.
4. Разработка плана доклада.
5. Написание доклада.
6. Публичное выступление с результатами исследования.

Доклад должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- оглавление (в нем последовательно излагаются названия пунктов доклада, указываются страницы, с которых начинается каждый пункт);
- введение (формулирует суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада, дается характеристика используемой литературы);
- основная часть (каждый раздел ее, доказательно раскрывая отдельную проблему или одну из ее сторон, логически является продолжением предыдущего; в основной части могут быть представлены таблицы, графики, схемы);
- заключение (подводятся итоги или дается обобщенный вывод по теме доклада, предлагаются рекомендации);
- список использованных источников.

Методические указания по подготовке конспектов

При подготовке конспектов необходимо использовать различные способы конспектирования, особенности которых раскрываются ниже.

Тезисы — это кратко сформулированные основные мысли, положения изучаемого материала, которые лаконично выражают суть рассматриваемого текста, дают возможность раскрыть его содержание. Приступая к освоению записи в виде тезисов, полезно в самом тексте отмечать места, наиболее четко формулирующие основную мысль, которую автор доказывает (если, конечно, это не библиотечная книга). Часто такой отбор облегчается шрифтовым выделением, сделанным в самом тексте.

Линейно-последовательная запись текста. При конспектировании линейно — последовательным способом целесообразно использование плакатно-оформительских средств, которые включают в себя следующие: сдвиг текста конспекта по горизонтали, по вертикали; выделение жирным (или другим) шрифтом особо значимых слов; использование различных цветов; подчеркивание; заключение в рамку главной информации.

Способ «вопросов - ответов». Он заключается в том, что, поделив страницу тетради пополам вертикальной чертой, конспектирующий в левой части страницы самостоятельно формулирует вопросы или проблемы, затронутые в данном тексте, а в правой части дает ответы на них. Одна из модификаций способа «вопросов - ответов» — таблица, где место вопроса занимает формулировка проблемы, поднятой автором (лектором), а место ответа - решение данной проблемы. Иногда в таблице могут появиться и дополнительные графы: например, «мое мнение» и т.п.

Схема с фрагментами — способ конспектирования, позволяющий ярче выявить структуру текста, — при этом фрагменты текста (опорные слова, словосочетания, пояснения всякого рода) в сочетании с графикой помогают созданию рационально-лаконичного конспекта.

Простая схема — способ конспектирования, близкий к схеме с фрагментами, объяснений к которой конспектирующий не пишет, но должен уметь давать их устно.

Действия при составлении конспекта - схемы могут быть такими: 1. Подберите факты для составления схемы. 2. Выделите среди них основные, общие понятия. 3. Определите ключевые слова, фразы, помогающие раскрыть суть основного понятия. 4. Сгруппируйте факты в логической последовательности. 5. Дайте название выделенным группам. 6. Заполните схему данными.

Комбинированный конспект — вершина овладения рациональным конспектированием. При этом умело используются все перечисленные способы, сочетая их в одном конспекте (один из видов конспекта свободно перетекает в другой в зависимости от конспектируемого текста, от желания и умения конспектирующего). Именно при комбинированном конспекте более всего проявляется уровень подготовки и индивидуальность студента.

Опорный конспект. В опорном конспекте содержание информации «кодируется» с помощью сочетания графических символов, знаков, рисунков, ключевых слов, цифр и т. п.