УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства



Утверждаю
зав. кафедрой
Ф.Ф. Хамидуллин
Протокол заседания
кафедры № 10
от «15» мая 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Отраслевые системы управления качеством
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Профиль подготовки	Управление качеством в бизнес-системах
Год набора	2025

Составители:

Доцент, Метлаш Н.К.

Казань

Содержание

1.	Цели и задачи учебной дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОПОП	4
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	5
4.	Структура и содержание дисциплины	6
4.1	Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций	6
4.2	Содержание дисциплины по темам (разделам)	11
4.3	Планы практических и семинарских занятий	15
5.	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	19
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	20
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	21
8.	Оценка компетенций по изучаемой дисциплине	22
	Приложение 1. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	25
	Приложение 2. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине	26

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цель преподавания дисциплины.

Цель обучения: Сформировать у студентов знания терминологии, методов, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности, методов оценки прогресса в области улучшения качества. Умение использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации и формулирования модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг, уметь использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности, получить опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности

Задачи дисциплины.

В полной мере охватить абсолютно все виды деятельности предприятия – хозяйственную, административную, производственную и т.д. Эффективное функционирование системы менеджмента качества может осуществляться только в том случае, если в этот процесс будет вовлечен весь персонал, а высшее руководство предприятия берет на себя полную ответственность за выполнение поставленных задач в области качества.

После освоения данной дисциплины студент должен:

ПК-1.5 З.8 Знать:

- терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности;
- требования к отраслевым системам управления качеством;
- методы оценки прогресса в области улучшения качества.

ПК-1.5 У.10 Уметь:

- использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации;
- формулировать модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг;
- использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности.

ПК-1.5 В.10 Владеть:

- иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности; иметь опыт по проектированию отраслевых систем; - навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг, и принятия решений по повышению эффективности функционирования отраслевых систем

менеджмента качества.

ПК-4.4 З.6 Знать:

- теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством;

- основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества;

- организационно-методические основы менеджмента качества организации.

ПК-4.4 У.8 Уметь:

-осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг; использовать полученные знания для построения системы менеджмента качества на соответствие требований, предъявляемых сертификационными органами

ПК-4.4 В.7 Владеть:

- иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества;

- методикой проектирования системы управления на основе системного подхода;

- навыками по реализации процессной модели на основе требований сертификационных органов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины «Отраслевые системы управления качеством» у студента должны быть сформированы компоненты компетенций (ЗУВы), полученные в результате изучения дисциплин «Управление процессами», «Организация менеджмента качества в бизнес-системах». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины

↓

Управление процессами
Организация менеджмента качества в бизнес-системах

Отраслевые системы управления качеством

↓ *Обеспечиваемые дисциплины*

Производственная практика (Преддипломная практика)

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению «Управление качеством»:

ПК-1. Способен проводить анализ специализированной информации, выявлять проблемы, устанавливать их взаимосвязи и выполнять работы по управлению качеством эксплуатации продукции.

ПК-4. Способен анализировать социально значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем.

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция ПК-1	
ПК-1.5 Выполняет исследования требований систем менеджмента качества в отраслях промышленности, а также применяет знания научных и организационных основ, правил и норм, необходимых для сертификации промышленных продуктов	ПК-1.5 З.8 Знать: - терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности; - требования к отраслевым системам управления качеством; - методы оценки прогресса в области улучшения качества. ПК-1.5 У.10 Уметь: - использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации; - формулировать модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг; - использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности. ПК-1.5 В.10 Владеть: - иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности; иметь опыт по проектированию отраслевых систем; - навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг, и принятия решений по повышению эффективности функционирования отраслевых систем менеджмента качества.
Компетенция ПК-4	

ПК-4.4 Демонстрирует знания в области интеграции и сертификации отраслевых систем менеджмента качества, а также знания методологии системного подхода к решению проблем в бизнес системах.	ПК-4.4 З.6 Знать: - теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством; - основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества; - организационно-методические основы менеджмента качества организации. ПК-4.4 У.8 Уметь: -осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг; использовать полученные знания для построения системы менеджмента качества на соответствие требований, предъявляемых сертификационными органами ПК-4.4 В.7 Владеть: - иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества; - методикой проектирования системы управления на основе системного подхода; - навыками по реализации процессной модели на основе требований сертификационных органов.

Этапы формирования выбранных компетенций (или их частей - ЗУВов) можно проследить по Пояснительной записке и модульно-тематическому плану дисциплины.

4. Структура и содержание дисциплины.

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций

Общая трудоемкость дисциплины по очному и заочному обучению составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Модульная разбивка учебной дисциплины					
Направление «Управление качеством» Дисциплина: «Отраслевые системы управления качеством»					
Наименование тем и разделов	Количество ауд. часов		Самостоят. работа очное / заочное	Всего Часов очное / заочное	Индикаторы компетенции/ЗУВы
	Лекции очное / заочное	Практики очное / заочное			
Модуль 1					
Тема 1. Общие требования для отраслевых систем менеджмента качества.	4/1	4/1	21/28	29/30	ПК-1.5 З.8 ПК-4.4 З.6
Модуль 2					
Тема 2. Документирование систем менеджмента качества.	4/1	4/1	20/29	28/31	ПК-1.5 З.8 ПК-4.4 З.6
Модуль 3					
Тема 3. Оценивание и измерение систем менеджмента качества.	4/2	4/2	21/29	29/32	ПК-1.5 З.8 ПК-1.5 У.10 ПК-4.4 З.6 ПК-4.4 У.8
Модуль 4					

Тема 4. Графо-аналитические методы контроля качества: Диаграмма Парето; АВС- анализ диаграммы Парето; Применение метода наложения при анализе Парето; Диаграмма Исикавы. Контрольные карты и контрольные листки: Гистограммы Диаграммы разброса и графики.	4/2	4/2	21/29	29/32	ПК-1.5 З.8 ПК-1.5 У.10 ПК-1.5 В.10
Модуль 5					
Тема 5. Системы пищевой безопасности и менеджмента качества в фармакологии	4/2	4/2	21/29	29/32	ПК-4.4 З.6 ПК-4.4 У.8 ПК-4.4 В.7
Подготовка к экзамену			18/18	18/18	
ИТОГО	20/8	20/10	140/162	180/180	

Пояснительная записка с этапами формирования компетенций

Данный модульный курс состоит из 5 модулей, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций (или их составляющих).

Модуль 1 включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения первого модуля студент должен:

ПК-1.5 З.8 Знать:

- терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности;
- требования к отраслевым системам управления качеством;
- методы оценки прогресса в области улучшения качества.

ПК-4.4 З.6 Знать:

- теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством;

- основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества;

- организационно-методические основы менеджмента качества организации.

Модуль 2 в себя одну учебную тему.

В результате прохождения второго модуля студент должен:

ПК-1.5 З.8 Знать:

- терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности;

- требования к отраслевым системам управления качеством;

- методы оценки прогресса в области улучшения качества.

ПК-4.4 З.6 Знать:

- теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством;

- основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества;

- организационно-методические основы менеджмента качества организации.

Модуль 3 включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения третьего модуля студент должен:

ПК-1.5 З.8 Знать:

- терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности;

- требования к отраслевым системам управления качеством;

- методы оценки прогресса в области улучшения качества.

ПК-4.4 З.6 Знать:

- теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством;

- основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества;

- организационно-методические основы менеджмента качества организации.

Уметь:

- использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации;

- формулировать модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг;

- использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности.

ПК-4.4 У.8 Уметь:

-осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества

процессов, продукции и услуг; использовать полученные знания для построения системы менеджмента качества на соответствие требований, предъявляемых сертификационными органами

Модуль 4 включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения четвертого модуля студент должен:

ПК-1.5 З.8 Знать:

- терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности;
- требования к отраслевым системам управления качеством;
- методы оценки прогресса в области улучшения качества.

ПК-1.5 У.10 Уметь:

- использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации;
- формулировать модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг;
- использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности.

ПК-1.5 В.10 Владеть:

- иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности; иметь опыт по проектированию отраслевых систем; - навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг, и принятия решений по повышению эффективности функционирования отраслевых систем менеджмента качества.

Модуль 5 в себя включает в себя одну учебную тему.

В результате прохождения пятого модуля студент должен:

ПК-4.4 З.6 Знать:

- теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством;
- основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества;
- организационно-методические основы менеджмента качества организации.

ПК-4.4 У.8 Уметь:

-осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг; использовать полученные знания для построения системы менеджмента качества на соответствие требований, предъявляемых сертификационными органами

ПК-4.4 В.7 Владеть:

- иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества;

- методикой проектирования системы управления на основе системного подхода;

- навыками по реализации процессной модели на основе требований сертификационных органов.

4.2 Содержание дисциплины по темам (разделам)

Тема 1. Общие требования для отраслевых систем менеджмента качества.
Понятие системы менеджмента качества. Концепция стандартов ИСО серии 9000. Общемировые тенденции организации менеджмента качества в компаниях различного профиля. Структура, состав и содержание стандартов ИСО серии 9000. Основные понятия в области менеджмента качества. Принципы менеджмента качества. Порядок внедрения стандартов ИСО серии 9000 в организации.

Тема 2. Документирование систем менеджмента качества.
Понятие о документированной информации системы менеджмента. Состав и структура документированной информации систем менеджмента. Виды документов в системе менеджмента: внутренние и внешние документы. Степень документированности системы менеджмента. Порядок разработки, согласования и внедрения документов в организации. Управление документированной информацией в системе менеджмента. Основы управления знаниями

Тема 3. Оценивание и измерение систем менеджмента качества.
Понятие аудита системы менеджмента. Отличительные особенности и виды аудитов систем менеджмента. Понятие о внутреннем аудите системы менеджмента. Требования стандарта ISO 19011 к организации и проведению аудитов систем менеджмента. Порядок планирования и требования к документированию аудиторских проверок. Методы и техника работы аудиторов. Общие правила измерения и мониторинга систем менеджмента.

Тема 4. Системы пищевой безопасности и менеджмента качества в фармакологии
Система менеджмента качества для авиационной индустрии. Основные принципы построения таких систем менеджмента. Организация работ, исходная информация для разработки системы авиационной индустрии. Опасные факторы и предупреждающие действия. Специальные методы разработки и мониторинга продукции и систем менеджмента качества авиационной индустрии. Документация системы авиационной индустрии. Дополнительные виды аудита и контроля аэрокосмической индустрии.

Тема 5. Системы менеджмента качества аэрокосмической индустрии.
Система менеджмента качества для авиационной индустрии. Основные принципы построения таких систем менеджмента. Организация работ, исходная информация для разработки системы авиационной индустрии. Опасные факторы и предупреждающие действия. Специальные методы разработки и мониторинга

продукции и систем менеджмента качества авиационной индустрии. Документация системы авиационной индустрии. Дополнительные виды аудита и контроля аэрокосмической
индустрии.

4.3 Планы практических и семинарских занятий

Общие требования для отраслевых систем менеджмента качества.
Основные вопросы темы:

1. Понятие системы менеджмента качества.
2. Структура, состав и содержание стандартов.
3. Виды процессов.
4. Подходы к управлению процессами.

Задание.

Разработать опросный лист для сбора информации об основных проблемных в области управления процессами.

Тема 2. Документирование систем менеджмента качества.

1. Подходы к управлению процессами.
2. Модель процесса консультирования.

Задание

Разработать ряд документов в системе менеджмента: внутренние и внешние документы.

Тема 3. Оценивание и измерение систем менеджмента качества. Основные вопросы темы:

1. Понятие о внутреннем аудите системы менеджмента. Требования стандарта ISO 19011 к организации и проведению аудитов систем менеджмента.
2. Порядок планирования и требования к документированию аудиторских проверок. Этапы развития кадрового аудита и консалтинга.

Задание

Провести анализ стандарта ISO 19011 к организации и проведению аудитов систем менеджмента.

Тема 4. Системы пищевой безопасности и менеджмента качества в фармакологии

Основные вопросы темы:

1. Система менеджмента качества для авиационной индустрии.
2. Основные принципы построения таких систем менеджмента. Организация работ, исходная информация для разработки системы авиационной индустрии.

Задание

Подготовить проект документов по дополнительным видам аудита и контроля аэрокосмической индустрии.

Проанализировать основные принципы принятия управленческих решений

Тема 5. Системы менеджмента качества аэрокосмической индустрии

Основные вопросы темы:

1. Основные принципы построения таких систем менеджмента.
2. Организация работ, исходная информация для разработки системы авиационной индустрии.
3.

Опасные факторы и предупреждающие действия. Принципы реализации для всей системы и каждого процесса замкнутого цикла управления (PDCA); методами проведения анализа взаимосвязи между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений по управлению качеством.

Задание

описать дополнительные виды аудита и контроля аэрокосмической индустрии.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации

Самостоятельная работа – это особо организованный вид учебной деятельности, который предполагает изучение исторического наследия прошлого по данной дисциплине, исследований современных российских и зарубежных ученых, учебной и дополнительной литературы, обработку своих конспектов лекций.

Самостоятельная работа должна отвечать определенным требованиям. Во-первых, планомерность, разумное использование личного времени, хорошо продуманный и строго соблюдаемый режим труда.

Во-вторых, регулярность и последовательность изучения учебных материалов. Ничто так не снижает эффективность самостоятельной работы, как занятия от случая к случаю.

В-третьих, сознательная активность. Данное требование обусловлено самой природой человеческого познания как процесса активного отражения в сознании людей внешнего мира.

Работа с литературой. Важное значение в самостоятельной работе студентов имеет поиск соответствующих источников и получение информации о литературе по изучаемой дисциплине. Такую информацию можно получить из информационных изданий, которые на основе централизованной обработки научных документов, органов научно-технической информации, подготавливают информационные издания в виде реферативных журналов (РЖУ), бюллетеней сигнальной информации (СИ), экспресс-информации, аналитических и реферативных обзоров, печатных библиографических и

аннотированных таблиц, графических карточек, средств, используемых на компьютерной технике.

Информация о литературе содержится также во многих книгах и периодических изданиях (в последнем (декабрьском) номере обычно приводится список опубликованных материалов за год). Это так называемая прикнижная (пристатейная) библиография.

Важное значение в современных условиях приобретает использование информационных технологий и активных методов обучения. Например, при подготовке к занятиям по социологическим дисциплинам целесообразно обращаться к ресурсам глобальной сети Интернет.

С целью овладения навыками самостоятельной работы и более углубленного изучения учебного материала студентам предлагается специальный список докладов и рефератов для самостоятельной работы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основная литература

1. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535455

2. Забродин, В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход : учебное пособие для вузов / В. Ю. Забродин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 130 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10127-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453411

3. Лебедева, Л. В. Организационное консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 162 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00009-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/453486

4. Управление качеством : учебник для вузов / А. Г. Зекунов [и др.] ; под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535455

Дополнительная литература:

1. Бусов, В. И. Управленческие решения : учебник для вузов / В. И. Бусов. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01436-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535627

2. *Чекмарев, А. В.* Управление цифровыми проектами и процессами : учебное пособие для академического бакалавриата / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/535238

Интернет-ресурсы, современные профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. www.iprbookshop.ru – Цифровой образовательный ресурс IPR SMART
2. https://urait.ru/ – Образовательная платформа Юрайт
3. https://elibrary.ru/ - Научная электронная библиотека

4. https://www.garant.ru/ - Информационно-справочная система «Гарант»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

В процессе изучения данной дисциплины используется учебная аудитория, лаборатория «Современные персонал-технологии», кабинет для самостоятельной работы студентов, читальный зал, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

8. Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене.

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на экзамене;

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не сформированы	до 59 баллов
компетенции сформированы	от 60 до 100 баллов

Уровень сформированности компетенции и их основные признаки оцениваются по следующей таблице:

Оценка сформированности компетенции
ПК-1 Способен проводить анализ специализированной информации, выявлять проблемы, устанавливать их взаимосвязи и выполнять работы по управлению качеством эксплуатации продукции

№	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	**2**	**3**	**4**
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ПК-1.5 З.8 Знать: - терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности; ПК-1.5 У.10 Уметь: - использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации; ПК-1.5 В.10 Владеть: - иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**от 71 до 85 баллов**)**	ПК-1.5 З.8 Знать: - терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности; - требования к отраслевым системам управления качеством; ПК-1.5 У.10 Уметь: - использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации; - использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности. ПК-1.5 В.10 Владеть:	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен

		- иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности; иметь опыт по проектированию отраслевых систем;	
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (от 86 до 100 баллов)	ПК-1.5 З.8 Знать: - терминологию, методы, технологии и тенденции развития управления качеством, систем менеджмента качества в отраслях промышленности; - требования к отраслевым системам управления качеством; - методы оценки прогресса в области улучшения качества. ПК-1.5 У.10 Уметь: - использовать полученные знания для формирования механизма оценивания и улучшения процессов организации; - формулировать модели деятельности по улучшению качества процессов, продукции и услуг; - использовать полученные знания для проектирования и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности. ПК-1.5 В.10 Владеть: - иметь опыт деятельности по проектированию и реализации систем менеджмента качества в отраслях промышленности; иметь опыт по проектированию отраслевых систем; - навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг, и принятия решений по повышению эффективности функционирования отраслевых систем менеджмента качества.	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен

Оценка сформированности компетенции
ПК-4. Способен анализировать социально значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем

№	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	**2**	**3**	**4**
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	ПК-4.4 З.6 Знать: - теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством; ПК-4.4 У.8 Уметь: -осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода ПК-4.4 В.7 Владеть: - иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества;	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня) (**от 71 до 85 баллов**)**	ПК-4.4 З.6 Знать: - теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством; - основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества; ПК-4.4 У.8 Уметь:	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен

		-осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг ПК-4.4 В.7 Владеть: - иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества; - методикой проектирования системы управления на основе системного подхода;	
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (от 86 до 100 баллов)	ПК-4.4 З.6 Знать: - теоретическую базу о методах, средствах, технологиях и алгоритмах решения задач в области отраслевых систем управления качеством; - основные понятия и положения сертификации в области отраслевых систем менеджмента качества; - организационно-методические основы менеджмента качества организации. ПК-4.4 У.8 Уметь: -осуществлять анализ деятельности организации на основе системного подхода; производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг; использовать полученные знания для построения системы менеджмента качества на соответствие требований, предъявляемых сертификационными органами	Выступление на семинарах Индивидуальные домашние задания Решение ситуационных заданий (кейсов) Экзамен

		ПК-4.4 В.7 Владеть: - иметь опыт деятельности в области проведения проверок объектов сертификационных аудитов организации и проведения всех этапов сертификации отраслевых систем качества; - методикой проектирования системы управления на основе системного подхода; - навыками по реализации процессной модели на основе требований сертификационных органов.	

Приложение 1

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При изучении дисциплины на семинарских занятиях предлагаются вопросы для обсуждения, тесты, управленческие ситуации и задачи. Данный подход позволяет студентам четко представить круг проблем, с которыми они столкнутся, как во время прохождения производственной практики, так и в процессе трудовой деятельности.

Подготовка студентов к семинарскому занятию должна включать, прежде всего, проработку лекционного материала, изучение источников, рекомендованных лектором, а также ознакомление с материалом, публикуемым в периодической печати.

Для развития у студентов навыков самостоятельного мышления, научного обсуждения проблем и формирования собственных выводов, следует обратить их внимание на дискуссионный характер некоторых вопросов, освещаемых в современной литературе. Обсуждение мнений различных ученых-специалистов в данной области должно способствовать выработке у студентов аналитического, творческого подхода к появлению собственных взглядов на обсуждаемые проблемы.

В соответствии с планом план каждого семинарского занятия, который включает основные вопросы к теме, тестовые задания, управленческие ситуации и задачи, которые необходимо решить, базируясь на материале, изложенном на лекциях и в современной литературе.

Приложение 2

УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Фонд оценочных средств
для проведения текущей и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Отраслевые системы управления качеством»

направление подготовки: Управление качеством

профиль подготовки: Управление качеством в бизнес-системах
год набора: 2025

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля
2.1. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для текущего контроля.
2.1.1 Выступление на семинаре
2.1.2 Решение ситуационных заданий (кейсов)
2.1.3. Индивидуальные домашние задания
2.2. Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля.
2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)
2.2.2. Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Формы контроля / **Формируемые компетенции и их индикаторы**	**ПК-1.5**	**ПК-4.1**
Формы текущего контроля		
Выступление на семинаре	З-8	З-6
Решение ситуационных заданий (кейсов)	З-8, У-10, В-10	З-6, У-8, В-7
Индивидуальные домашние задания	З-8, У-10	З-6, У-8
Формы промежуточного контроля		
Экзамен	З-8, У-10, В-10	З-8, У-10, В-10

З- знания, У- умения, В- владения

2. Наполнение фонда оценочных средств по формам контроля

2.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

2.1.1. Выступление на семинаре

Выступление на семинаре является формой контроля для оценки уровня освоения компетенций, применяемой на семинарских занятиях. Выступление на семинаре может проводиться с использованием форм устного опроса, обсуждения докладов, эссе, выполненных индивидуальных заданий и проблемных вопросов. Выступление на семинаре, таким образом, включает обязательную для всех студентов оценку текущего контроля знаний в виде устного опроса, а также выступление студентов по проблемным вопросам управление процессами

Примерные вопросы к семинарским занятиям

Вопросы к семинарам включают оценку закрепления материала, пройденного на лекциях, а также вопросы, направленные на выявление уровня понимания студентом сути управления процессами.

1. История возникновения и развития процессного подхода.
2. Процессный подход в международных стандартах.
3. Процессный подход в стандартах РФ.
4. Процессный подход в национальных стандартах других стран.
5. Особенности процессного подхода в стандарте ISO 9001.
6. Процессный подход в отраслевых стандартах на системы менеджмента.
7. Процессный подход и проектное управление: сходства и различия.
8. Применение цикла PDCA при реализации процессного подхода.
9. Методы описания процессов в организации.
10. Механизмы формирования процессных моделей в организациях разного типа.
11. Классификации процессов в системах менеджмента.
12. Оценивание результативности и эффективности процессов.
13. Управление рисками процессного управления.
14. Оценивание и анализ рисков процессов, управление рисками в процессах организации.

15. Особенности и механизмы изменения процессов.

Критерии оценивания выступления на семинаре

Результат	Балл
Демонстрирует полное понимание поставленного вопроса, логично и последовательно отвечает на вопрос. Дает развернутый ответ с практическими примерами	100-90
Дает полный и логически правильный ответ на вопрос, но сформулировать примеры по рассматриваемому вопросу не может	80-89
Демонстрирует частичное понимание сути вопроса, способен охарактеризовать суть PR-деятельности компании.	70-79
Способен сформулировать определения терминов, привести классификацию, перечислить формы, методы и т.п., но не может дать их характеристику	60-69
Демонстрирует непонимание вопроса, отвечает с наличием грубых ошибок в ответе либо не отвечает на вопросы	менее 60

2.1.2. Решение ситуационных заданий (кейсов)

Решения ситуационных заданий (кейсов) необходимы для получения практических умений и навыков, нужных для наработки необходимых компетенций. Ситуация дается на самом семинаре или заранее. Она может предоставляться как группе студентов (3-5 человек), так и индивидуально каждому студенту. После изучения ситуации студентами происходит ее обсуждение (анализ, предложение рекомендаций) с преподавателем.

Пример задания

Задание:

1 Разработать различные подходы к организации управления компанией и их сравнение спроцессным подходом.

Задание:

2 Описать кросс-функциональные процессы и особенности управления такими процессами.

Задание:

3 Описать процессы аутсорсинга и особенности управления такими процессами.

Критерии оценивания	Баллы
Ситуация понята и интересна студенту. Имеется навык решения кейсов и к ситуации правильно применен инструментарий. Обозначена проблема, представлены практические пути ее решения, логично и обоснованно изложена собственная позиция; сформулированы выводы и предложения.	90-100
Ситуация понята студентом; теоретический материал связан с практикой, но студент недостаточно владеет инструментарием, в связи с чем ситуационная задача решена не совсем эффективно.	80-89
Ситуация - изучена и понята студентом. В ответе имеются существенные отступления от требований к выполнению ситуационной задачи. Студент знает теорию, но слабо ее применяет на практике в данной ситуации.	70-79
Ситуация - изучена студентом. Ответ не дает решения ситуационной задачи (только общее представление); обнаруживается существенное незнание теоретического материала, что не позволяет студенту связать теорию с практикой.	60-69

2.1.3. Индивидуальные домашние задания

1. Оценивание результативности и эффективности процессов.
2. Управление рисками процессного управления.
3. Оценивание и анализ рисков процессов, управление рисками в процессах организации.
4. Особенности и механизмы изменения процессов.
5. Реинжиниринг процессов в организации.
6. Понятие «центр ответственности». Сущность и классификации центровответственности.
7. Основы измерения и оценивания процессов систем менеджмента.
8. Статистическое управление процессами.
9. Особенности IT-моделирования процессов.

Критерии оценивания	Баллы
В задании тема раскрыта полностью, используются интересные источники, сформулированы выводы. Студент дает развернутые ответы на поставленные вопросы с практическими примерами.	90-100
Основные требования к заданию выполнены, но при этом допущены недочёты (имеются неточности в изложении материала; поверхностные выводы). Студент дает ответы на поставленные вопросы.	80-89

В работе имеются недостатки: тема освещена лишь частично, выводы отсутствуют или они поверхностные. Студент частично дает ответ на поставленные вопросы.	70-79
Задание представлено, но тема его не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	60-69

2.2 Фонд оценочных средств и шкала оценивания для промежуточного контроля

2.2.1. Фонд оценочных средств для проверки знаний и умений (вопросы к экзамену)

1 Особенности российского менеджмента при реализации процессного подхода ворганизации.
2 Особенности реализации процессного подхода в мультинациональных компаниях.
2 Особенности реализации процессного подхода в компаниях холдингового типа.
4 Особенности процессного управления для предприятий логистического комплекса.
5 Особенности процессного управления для туристских организаций.
6 Оценивание эффективности реализации изменений в процессном управлениикомпанией.
7 Распределение ответственности и полномочий в рамках процессного подхода:индивидуальная и командная ответственность при управлении процессами.
8 Использование статистической информации для мониторинга, измерений иулучшения процессов организации.
9 Понятие статистического управления процессами. Использование семи простыхстатистических методов для управления процессами организации.

2.2.2 Фонд оценочных средств для проверки сформированности навыков (задачи к экзамену)

Задачи к экзамену

Ситуация 1. В целях закрепления полученных ранее знаний выполните следующие задания.

Задание 1.

Что из перечисленного не относится к аппарату службы управления персоналом?

Контора по найму; отдел трудовых отношений; медицинская служба; служба бытового обслуживания; ремонтно-экслуатационная служба; подразделения, занимающиеся организаций оплаты труда; служба связи с сотрудниками.

Задание 2.

Полноценная работа с персоналом требует принципиально иного подхода к формированию службы управления персоналом. Что из перечисленного не относится к задачам и функциям службы управления персоналом?

– Определение потребности в персонале
– Профдиагностика, профориентация
– Комплектование персонала
– Реализация готовой продукции
– Организация обучения персонала
– Определение возможности профессионального и должностного продвижения

Ситуация 2. Кадровое обеспечение системы управления персоналом.

Задача 1.

Исходные данные. Служба управления персоналом мебельной фабрики включает несколько функциональных подсистем. Среднесписочная численность работников фабрики 4300 человек. Состав функций для каждой подсистемы содержится в Положении о службе управления персоналом. Полезный фонд рабочего времени одного работника 1940 часов в год. Коэффициент дополнительных затрат времени, не учтенных в плановой трудоемкости – 1,15.

Рассчитана годовая трудоемкость функций для каждой подсистемы службы управления персоналом:

- найма, отбора и учета персонала ……11510 чел.-часов;
- развития персонала……..…….…….….8230 чел.-часов
- планирования и маркетинга персонала……..……13600 чел.-часов
- разработки средств и мотивации труда …….…..……10110 чел.-часов
- трудовых отношений ……..……...5108 чел.-часов
- условий труда …….……...6120 чел.-часов
- социальной инфраструктуры ……1380 чел.-часов
- юридических услуг ……2070 чел.-часов.

Постановка задачи: рассчитать плановую численность всей службы управления персоналом и каждой её подсистемы.

Методические указания

Плановая численность службы управления персоналом чаще всего определяется методом, учитывающим затраты времени, то есть трудоемкость выполняемых функций и рассчитывается по формуле:

Ч = ТК / Ф(п), где Ч –плановая численность управления службы персоналом; Т – общая трудоемкость всех управленческих функций, выполняемых в подразделении за год (в чел.-часах); К – коэффициент, учитывающий дополнительные затраты времени, не предусмотренные в общей трудоемкости всех функций (К = 1,15); Ф(п) – полезный фонд рабочего времени одного работника за год или рабочее время специалиста согласно трудовому договору (контракту) за год (в часах).

Для расчета общей трудоемкости всех управленческих функций необходимо суммировать трудоемкость по всем функциям службы управления персоналом организации.

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена

Характеристика ответа	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровень сформированности компетенций
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос экзаменационного билета, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном ориентировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. При ответе на экзаменационный билет студент демонстрирует применение знаний к реальным профессиональным ситуациям, объясняет решение практической ситуации на уровне анализа, синтеза и дает свою оценку решения проблемы. Причем студент не затрудняется с ответом при видоизменении задания и правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.	**A**	**100-96**	**5+**	**Повышенный уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной	**A**	**95-91**	**5**	

науки и междисциплинарных связей. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Практическая ситуация решена правильно и с обоснованием принятого решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.				
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Практическая ситуация решена верно, правильно обосновывает принятую методику ее решения. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. В ответе допущены недочеты, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**A**	**90-86**	**5-**	
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком в терминах науки. Студент владеет разносторонними навыками и приемами решения практических ситуаций. Могут быть допущены недочеты или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**B**	**85-81**	**4+**	**Базовый уровень сформированности компетенций**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Студент владеет навыками и приемами решения практических ситуаций. Ответы на дополнительные вопросы логичны, изложены в терминах науки, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.	**C**	**80-76**	**4**	
Студент демонстрирует достаточные теоретические и практические знания. Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий или решении практической ситуации, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	**C**	**75-71**	**4-**	
Дан недостаточно полный и развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции. Студент испытывает затруднения при выполнении практической ситуации и не может связать теорию с практикой.	**D**	**70-66**	**3+**	**Пороговый уровень сформированности компетенций**

Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Испытывает затруднения при выполнении практических ситуаций. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	**E**	**65-61**	**3**	
Дан неполный ответ. Присутствует нелогичность изложения. Студент затрудняется с доказательностью. Масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. В ответе отсутствуют выводы. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя. Ситуация не решена.	**E**	**60**	**3-**	
Студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов, явлений. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает. Ситуация не решена.	**F**	**Менее 60**	**2**	**Компетенции не сформированы**