

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Исаев Игорь Магомедович

Должность: Проректор по качеству и обучению

Дата подписания: 28.09.2023 17:03:18

Уникальный идентификатор документа:

d7a26b9e8ca85e98ec3de2eb454b4659d061f249

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС»

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Менеджмент на основе качества

Закреплена за подразделением Кафедра сертификации и аналитического контроля

Направление подготовки 27.04.01 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕТРОЛОГИЯ

Профиль Качество деятельности испытательной лаборатории

Квалификация	Магистр	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Формы контроля в семестрах: экзамен 1 курсовая работа 1
в том числе:		
аудиторные занятия	34	
самостоятельная работа	83	
часов на контроль	27	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	8	8	8	8
Практические	26	26	26	26
Итого ауд.	34	34	34	34
Контактная работа	34	34	34	34
Сам. работа	83	83	83	83
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):
кфмн, Доцент, Полховская Т.М.

Рабочая программа
Менеджмент на основе качества

Разработана в соответствии с ОС ВО:

Самостоятельно устанавливаемый образовательный стандарт высшего образования - магистратура Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский технологический университет «МИСИС» по направлению подготовки 27.04.01 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И МЕТРОЛОГИЯ (приказ от 02.04.2021 г. № 119 о.в.)

Составлена на основании учебного плана:

27.04.01 Стандартизация и метрология, 27.04.01-МСМ-23-1.plx Качество деятельности испытательной лаборатории, утвержденного Ученым советом НИТУ МИСИС в составе соответствующей ОПОП ВО 22.06.2023, протокол № 5-23

Утверждена в составе ОПОП ВО:

27.04.01 Стандартизация и метрология, Качество деятельности испытательной лаборатории, утвержденной Ученым советом НИТУ МИСИС 22.06.2023, протокол № 5-23

Рабочая программа одобрена на заседании
Кафедра сертификации и аналитического контроля

Протокол от 21.09.2021 г., №1

Руководитель подразделения Филичкина В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ

1.1	Сформировать чёткое представление о приоритетной роли качества деятельности Организации в достижении устойчивого успеха.
1.2	Научить процессному подходу к созданию Организации, способной всегда поставлять продукцию или предоставлять услуги, удовлетворяющие требованиям потребителей и соответствующих заинтересованных сторон.
1.3	Сформировать понимание роли высшего руководства в обеспечении и улучшении качества деятельности Организации.
1.4	Сформировать знание и понимание требований ГОСТ Р ИСО 9001 к качеству деятельности Организации.

2. МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок ОП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Менеджмент риска	
2.2.2	Написание научных статей для научных журналов / Academic Research and Writing	
2.2.3	Оказание первой помощи пострадавшим	
2.2.4	Производственная практика	
2.2.5	Системное статистическое мышление	
2.2.6	Обеспечение качества деятельности испытательных лабораторий	
2.2.7	Подготовка испытательных лабораторий к аккредитации	
2.2.8	Преддипломная практика	
2.2.9	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы	
2.2.10	Метрология аналитического контроля	
2.2.11	Методы отбора и подготовки проб	
2.2.12	Комбинирование методов для анализа реальных объектов	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ФОРМИРУЕМЫМИ КОМПЕТЕНЦИЯМИ

ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Знать:
ОПК-6-32 основные способы определения и визуализации процессов; жизненный цикл продукции (ЖЦП) и десятичное правило роста затрат на устранение несоответствий; состав документированной информации Организации
ОПК-6-31 процессный подход к созданию системы менеджмента качества, основанный на цикле PDCA и риск-ориентированном мышлении, и роль и задачи руководства в реальном внедрении процессного подхода;
ОПК-6-33 методику выполнения SWOT-анализа
ПК-4: Способен участвовать в мероприятиях по обеспечению функционирования и улучшения системы менеджмента качества
Знать:
ПК-4-31 состав документированной информации Организации
ПК-4-32 модель процесса, процессную модель СМК в среде Организации и требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к процессам, формирующим систему менеджмента Организации;
ПК-4-33 правила формирования межфункциональных команд для менеджмента процессов;
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, участвовать в обучении на протяжении всей жизни
Знать:
УК-6-31 роль качества Организации как системы в достижении ею устойчивого успеха
УК-2: Способен интегрировать знания и принимать решения в сложных ситуациях, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации, управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

Знать:
УК-2-31 основные понятия в области качества; историю появления и развития стандартизации в области управления качеством; стандарты семейства ГОСТ Р ИСО 9000 и их идеологию;
ПК-4: Способен участвовать в мероприятиях по обеспечению функционирования и улучшения системы менеджмента качества
Уметь:
ПК-4-У1 определять документированную информацию, необходимую для установления взаимодействий участников процессов ЖЦП и процессов их обеспечения; классифицировать документированную информацию Организации по циклу PDCA;
ПК-4-У3 выявлять и оценивать риск при планировании процессов ЖЦП;
ПК-4-У2 формировать межфункциональные команды для менеджмента каждого процесса в составе ЖЦП;
ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Уметь:
ОПК-6-У3 формулировать цели Организации, выявлять её внешние и внутренние заинтересованные стороны и оценивать степень их влияния на достижение целей
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, участвовать в обучении на протяжении всей жизни
Уметь:
УК-6-У1 определять, реализовывать и совершенствовать приоритеты собственной деятельности в области качества на основе самооценки, участвовать в обучении на протяжении всей жизни
ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Уметь:
ОПК-6-У1 формулировать миссию и видение Организации; определять и визуализировать процессы ЖЦП и процессы их обеспечения;
УК-2: Способен интегрировать знания и принимать решения в сложных ситуациях, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации, управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
Уметь:
УК-2-У1 работать со стандартами семейства ГОСТ Р ИСО 9000 и выполнять сравнительный анализ их новых и предыдущих версий;
ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Уметь:
ОПК-6-У2 выполнять SWOT-анализ Организации с целью определения и понимания среды Организации
ПК-4: Способен участвовать в мероприятиях по обеспечению функционирования и улучшения системы менеджмента качества
Владеть:
ПК-4-В3 навыком выявления и оценки риска при планировании процессов ЖЦП;
ПК-4-В1 навыками систематизации и классификации документированной информации и установления взаимодействий участников процессов ЖЦП на основе обмена документированной информацией;
ПК-4-В2 навыком формирования межфункциональных команд;
УК-2: Способен интегрировать знания и принимать решения в сложных ситуациях, формулировать суждения на основе неполной или ограниченной информации, управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла
Владеть:
УК-2-В1 навыком проведения сравнительного анализа предыдущих и новых версий стандартов;
ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Владеть:

ОПК-6-В2 навыком выполнения SWOT-анализа
ОПК-6-В1 навыками формулирования миссии и видения Организации, определения и визуализации процессов ЖЦП и процессов их обеспечения;
УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки, участвовать в обучении на протяжении всей жизни
Владеть:
УК-6-В1 навыком самостоятельного изучения выбранной или предложенной преподавателем) темы, подготовки доклада и презентации к её защите;
ОПК-6: Способен управлять процессами по контролю соблюдения на предприятии метрологических требований, применять знание экономических, организационных и управленческих вопросов, таких как: управление проектами, рисками и изменениями
Владеть:
ОПК-6-В3 навыками формулирования целей Организации, выявления её внешних и внутренних заинтересованных сторон и оценки степени их влияния на достижение целей

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Формируемые индикаторы компетенций	Литература и эл. ресурсы	Примечание	КМ	Выполняемые работы
	Раздел 1. 1 Качество деятельности Организации как системы - основа её устойчивого успеха							
1.1	Основные понятия в области качества и история появления, развития и современное состояние стандартизации качества деятельности Организации как системы /Лек/	1	2	УК-2-31	Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1			
1.2	Подготовка ответов на вопросы по истории и идеологии стандартов семейства ГОСТ Р ИСО 9000 /Ср/	1	2	УК-2-У1 УК-2-31 УК-2-В1 УК-6-У1	Л1.1 Л1.2Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4		КМ1	
1.3	Проведение сравнительного анализа действующей и предыдущей версий стандартов семейства ГОСТ Р ИСО 9000. /Ср/	1	4	УК-2-У1 УК-2-В1	Э2			Р3
1.4	Идеология стандартов семейства ГОСТ Р ИСО 9000: принципы и терминология /Лек/	1	2	УК-2-31 УК-6-31 УК-6-У1 УК-6-В1			КМ2,КМ3	
1.5	Тест 1 - проверка знания и понимания основных терминов и определений, установленных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 /Пр/	1	1	УК-2-31 УК-2-У1	Л1.1Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э4		КМ2	
1.6	Тест 2 - проверка знания и понимания принципов современного менеджмента. /Пр/	1	1	УК-2-31 УК-2-У1	Э1 Э2 Э5		КМ3	
	Раздел 2. 2 Система менеджмента качества Организации (СМК), основанная на процессном подходе и риск-ориентированном мышлении							

2.1	Система менеджмента качества Организации (СМК), основанная на процессном подходе и риск-ориентированном мышлении /Лек/	1	2					
2.2	Изучение презентации преподавателя (Э1), п.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015, подготовка ответов на вопросы преподавателя по теме лекции и написание эссе "Качество деятельности Организации как системы". Выбор книги из списка во вложении МУ. Выбор темы курсовой командной работы "Создание организации, соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015". /Ср/	1	8	УК-6-31 УК-6-У1 ОПК-6-31 ОПК-6-У3 ОПК-6-В2 ОПК-6-В3	Л2.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5		КМ4	
2.3	Представление и обсуждение эссе. Проверка ответов на вопросы преподавателя по теме лекции. Проверка знания и понимания требований п.4 к среде организации. /Пр/	1	2	УК-6-У1 ОПК-6-31 ОПК-6-У1	Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5		КМ4	Р10,Р11
2.4	Определение процессов жизненного цикла продукции/услуги (ЖЦП/У), их последовательности и взаимодействий. Построение модели любого процесса. Решение предложенных ситуаций по определению области применения СМК. /Пр/	1	2	ОПК-6-31 ОПК-6-32 ПК-4-31 ПК-4-32	Э1 Э2 Э4 Э6			Р4,Р5
	Раздел 3. 3 Процессный подход к созданию СМК на основе цикла «PDCA» и риск-ориентированного мышления							
3.1	4 Процессный подход к созданию СМК на основе цикла «PDCA» и риск-ориентированного мышления /Лек/	1	2					

3.2	Изучение презентации преподавателя по теме (Э1), п.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и подготовка раздела КР по определению и пониманию среды создаваемой Организации: выявлению её внешних и внутренних заинтересованных сторон, их требований и степени влияния на достижение цели Организации; изучение и применение методики выполнения SWOT-анализа к создаваемой Организации. Чтение выбранной книги. /Ср/	1	10	УК-2-У1 ОПК-6-33 ОПК-6-У1 ОПК-6-В1 ОПК-6-В2 ОПК-6-В3 ПК-4-В3	Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7		КМ6	P1,P2,P 9
3.3	Проверка знания и понимания требований п.5 "Лидерство". Определение среды организации Различие между «группой» и «командой», руководителем и лидером. Определение лидерских способностей. /Пр/	1	6	УК-2-У1 ПК-4-32 ОПК-6-В3 ОПК-6-У3 ОПК-6-У1	Л1.2 Л1.3Л2.1Л3.1 1 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7		КМ5	P11,P10
3.4	3.2 Изучение презентации преподавателя по теме курса (Э1) и п. 6 и 7 ГОСТ Р ИСО 9001 с целью написания соответствующих разделов КР и подготовки к практическим занятиям по планированию создания СМК Продолжать читать книгу. На основе выполненных заданий приступить к подготовке курсовой работы. /Ср/	1	16	УК-6-У1 УК-6-В1 ОПК-6-31	Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7	Методические указания по выполнению курсовой командной работы во вкладке "МУ".	КМ7	
3.5	Проверка знания и понимания требований раздела 6 "Планирование" (Э1). Проверка знания и понимания требований раздела 7"Средства обеспечения" . Выявление рисков при планировании процессов ЖЦП с оценкой вероятности возникновения и значимости последствий. Классификация документированной информации Организации. /Пр/	1	4	УК-2-У1 ОПК-6-31 ОПК-6-32 ОПК-6-В3 ПК-4-32 ПК-4-33	Л2.1Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7		КМ6	P4,P6,P 7

3.6	3.3 Изучение презентации по теме и требований п. 8.1 -8.4 стандарта к деятельности на соответствующих стадиях ЖЦП. Подготовка к практическим занятиям. Продолжать читать выбранную книгу. Работать над соответствующим разделом КР. /Ср/	1	17	УК-2-У1 УК-6-В1 ОПК-6-У2	Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э3 Э5 Э6 Э7			
3.7	Определение требований стандарта к процессам типового ЖЦП. Определение состава команд для менеджмента процессов ЖЦП. /Пр/	1	4	УК-2-У1 ОПК-6-32 ОПК-6-У1 ПК-4-У1 ПК-4-У2 ПК-4-В1	Л2.2Л3.1 Э1 Э2 Э5 Э6 Э7		КМ8	Р4,Р9
3.8	3.4 Изучение презентации преподавателя, требований п.8.5 стандарта и способов визуализации процессов и визуализировать процесс производства продукции для КР. Готовить доклад и презентацию по прочитанной книге. /Ср/	1	18	УК-6-В1	Л2.1Л3.1 Э1 Э5 Э6 Э7			Р5,Р6,Р8
3.9	Проверка знания и понимания требований пп. 8.2-8.7 стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Систематизация документированной информации Организации. Установление взаимодействий участников процессов типового ЖЦП на основе обмена документированной информацией. /Пр/	1	4	УК-2-У1 ОПК-6-31 ПК-4-33 ПК-4-У1 ПК-4-У2	Л2.1Л3.1 Э1 Э5 Э6 Э7		КМ8	Р5,Р6,Р8
3.10	3.5 Изучение презентации преподавателя (Э1) и требований разделов п.9 и п.10 стандарта. Подготовка к проверке знания и понимания требований п.9 и п.10 стандарта. /Ср/	1	8	УК-6-В1 ОПК-6-32 ОПК-6-У1 ОПК-6-В1 ОПК-6-В3 УК-2-У1	Л2.1Л3.1 Э1 Э5 Э6 Э7		КМ11	Р9,Р10,Р11
3.11	Проверка знания и понимания требований п. 9 и п. 10 стандарта. Последовательность действий руководства и персонала по приведению деятельности Организации в соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015. /Пр/	1	2	УК-2-У1	Л2.1Л3.1 Э1 Э5 Э6 Э7		КМ9,КМ10	Р11

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

5.1. Контрольные мероприятия (контрольная работа, тест, коллоквиум, экзамен и т.п), вопросы для самостоятельной подготовки

Код КМ	Контрольное мероприятие	Проверяемые индикаторы компетенций	Вопросы для подготовки
КМ1	Контрольная работа к п. 1 История появления и развития стандартизации качества Организации как системы	УК-2-31; УК-2-У1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Чем было вызвано появление стандартов на систему качества? 2. Когда и где появились первые стандарты на систему качества? 3. В какой стране и когда появился первый национальный стандарт на систему качества? 4. Какие системы качества были в Советском Союзе? 5. Чем была вызвана необходимость разработки единых международных требований к системе качества? 6. Когда и по чьей инициативе была создана Международная организация по стандартизации? 7. Когда был создан ИСО/ТК 176, и какова его основная задача? 8. Каков вклад нашей страны в создание стандартов семейства ИСО 9000? 9. Назовите годы опубликования двух первых версий стандартов семейства ИСО 9000? 10. Когда была опубликована третья версия стандартов, и каковы её основные отличия от стандартов первых двух версий? 11. В чем универсальность стандартов семейства ISO 9000? 12. В каком стандарте третьей версии декларированы принципы современного менеджмента? 13. В каком стандарте третьей версии установлены требования к системе менеджмента качества? 14. Какой стандарт третьей версии давал рекомендации по менеджменту для достижения организацией устойчивого успеха? 15. Соответствие требованиям какого стандарта проверяется при проведении процедуры сертификации? 16. Существует ли связь стандартов семейства ISO 9000 с другими международными системными стандартами? 17. Может ли стандарт на СМК заменить стандарты на продукцию? 18. Назовите документ, которым руководствовались члены ИСО/ТК 176 при пересмотре стандарта ISO 9001:2008? 19. Назовите цели и задачи пересмотра стандарта ISO 9001:2008. 20. Что требует «единый подход» к разработке или пересмотру международных системных стандартов? 21. Что такое «структура высокого уровня»? 22. Объясните смысл управленческого цикла «PDCA».

КМ2	контрольная работа к п. 1 Тест 1- Терминология	УК-2-31;УК-2-У1	<p>1 Дайте стандартизованное определение термина «качество».</p> <p>2 Что понимают под термином «требование»?</p> <p>3 Что такое «менеджмент»?</p> <p>4 Дайте стандартизованное определение термина «менеджмент качества».</p> <p>5 Какие виды деятельности включает в себя менеджмент качества?</p> <p>6 Что такое «обеспечение качества»?</p> <p>7 Дайте стандартизованное определение термина «управление качеством».</p> <p>8 Дайте стандартизованное определение термина «планирование качества».</p> <p>9 Дайте стандартизованное определение термина «улучшение качества».</p> <p>10 Что такое «продукция»?</p> <p>11 Что такое «процесс»?</p> <p>12 Что такое «процедура» и чем она отличается от процесса?</p> <p>13 Дайте стандартизованное определение термина «результативность».</p> <p>14 Что такое «эффективность»?</p> <p>15 Дайте стандартизованное определение термина «инфраструктура».</p> <p>16 Дайте стандартизованное определение термина «условия труда».</p> <p>17 Дайте стандартизованное определение термина «риск».</p> <p>18 Что такое «верификация»?</p> <p>19 Что такое «валидация»?</p> <p>20 Дайте стандартизованное определение термина «корректирующее действие», и чем оно отличается от «коррекции».</p> <p>21 Дайте стандартизованное определение термина «среда организации».</p> <p>22 Что такое «миссия Организации» ?</p> <p>23 Что такое «стратегия»?</p> <p>24 Дайте стандартизованное определение термина «цель».</p> <p>25 Дайте стандартизованное определение термина «политика».</p> <p>26 Дайте стандартизованное определение термина «вовлечение».</p> <p>27 Дайте стандартизованное определение термина «взаимодействие».</p> <p>28 Дайте стандартизованное определение термина «человеческий фактор».</p> <p>29 Что такое «документированная информация»?</p> <p>30 Дайте стандартизованное определение термина «верификация».</p> <p>31 Дайте стандартизованное определение термина «валидация».</p>
-----	---	-----------------	---

КМЗ	Контрольная работа 2 Тест 2 - Принципы современного менеджмента качества	УК-2-31;УК-2-У1;УК-6-31;ОПК-6-31	<p>1 Верно ли утверждение: «Менеджмент качества нацелен на выполнение требований потребителей и стремление превзойти их ожидания.»?</p> <p>2 Назовите основные преимущества реализации принципа «Ориентация на потребителя».</p> <p>3 Что необходимо делать организации, чтобы реализовать принцип «Ориентация на потребителя»?</p> <p>4 Какие потенциальные преимущества получает Организация от реализации принципа «Лидерство»?</p> <p>5 Что необходимо сделать руководителю Организации для реализации принципа «Лидерство»?</p> <p>6 Назовите основные преимущества реализации принципа «Взаимодействие работников».</p> <p>7 Назовите действия, необходимые для реализации принципа «Взаимодействие работников».</p> <p>8 Верно ли утверждение: «Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов и даёт желаемый результат только в том случае, если установлены чёткие и согласованные взаимодействия участников процессов.»?</p> <p>9 Какие потенциальные преимущества получит Организация от реализации принципа «Процессный подход».</p> <p>10 Что необходимо сделать руководству Организации для реализации принципа «Процессный подход».</p> <p>11 Верно ли утверждение: «Улучшение крайне необходимо организации, чтобы сохранять и поддерживать текущие уровни осуществления деятельности, реагировать на изменения, связанные с внутренними и внешними факторами, и создавать новые возможности.»?</p> <p>12 Назовите потенциальные преимущества реализации принципа «Улучшение».</p> <p>13 Что необходимо сделать для того, чтобы реализовать принципа «Улучшение» в Организации?</p> <p>14 Верно ли утверждение: «Решения, принятые на основе анализа и оценки объективных и достоверных данных и информации, с большей вероятностью приведут к желаемым результатам.»?</p> <p>15 Какие потенциальные преимущества получит Организация от реализации принципа «Принятие решений, основанное на свидетельствах».</p> <p>16 Назовите возможные действия, которые надо выполнить Организации для реализации принципа «Принятие решений, основанное на свидетельствах».</p> <p>17 Верно ли утверждение: «Достижение устойчивого успеха наиболее вероятно, если организация будет осуществлять менеджмент взаимоотношений с потребителями и другими заинтересованными сторонами для оптимизации их влияния на результаты своей деятельности.»?</p> <p>18 Назовите потенциальные преимущества, которые получит Организация от реализации принципа «Менеджмент взаимоотношений».</p> <p>19 Что необходимо сделать руководству Организации для реализации принципа «Менеджмент взаимоотношений».</p> <p>20 Верно ли утверждение: «Организации следует рассматривать все принципы в целом, а не в отрыве друг от друга, потому что ни один из принципов не является более важным, чем другие?»</p>
-----	---	----------------------------------	--

КМ4	Контрольная работа к п.2 Тест 3 СМК, основанная на процессном подходе и риск- ориентированно мышлении	УК-6-31;УК-6- У1;УК-6-В1;ОПК-6 -32;ОПК-6-У3;ПК- 4-33	<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое «система»? 2. Что отличает «систему» от «нагромождения». 3. Приведите примеры систем. 4. Что представляет собой любая организация? 5. Назовите виды деятельности организации, производящей продукцию. 6. Что такое «среда организации»? 7. Назовите внешние факторы среды организации. 8. Что значит «понять среду организации»? 9. Назовите внутренние факторы среды организации. 10. Назовите заинтересованные стороны любой организации. 11. В чём отличие отношений организации с потребителями от её отношений с другими заинтересованными сторонами? 12. Какое влияние на достижение организацией своих целей могут оказывать её внешние заинтересованные стороны? 13. Могут ли внешние заинтересованные стороны предоставлять организации возможности для её развития? 14. Что представляет собой система менеджмента качества? 15. Можно ли рассматривать СМК как составную часть системы менеджмента организации? 16. Объясните, что такое «процесс». 17. Объясните, почему любой вид деятельности организации нужно рассматривать как процесс. 18. Что такое «процессный подход»? 19. Нарисуйте и объясните модель процесса. 20. Что значит «определить процесс»? 21. В чем состоит назначение процесса? 22. Что такое «ценность», и чем она отличается от «стоимости»? 23. Назовите виды потерь при создании ценности. 24. Как влияет удлинение цепочки процессов (операций) на разницу между стоимостью и ценностью? 25. Какие операции имеются в составе любого процесса? 26. Какой способ визуализации помогает провести анализ процесса и предложить улучшенный процесс? 27. На что направлено улучшение процесса? 28. Назовите показатели, общие для всех процессов. 29. Как оценить результативность процесса? 30. Как оценить эффективность процесса? 31. Какие вопросы надо задать при анализе процесса? 32. Назовите основные преимущества процессного подхода. 33. Может ли организация делать какие-либо исключения из требований стандарта? 34. Могут ли быть совершенно одинаковые СМК у двух аналогичных организаций? 35. Что определяет специфику СМК организации? 36. Организация X купила у аналогичной организации комплект документов СМК. Может ли она внедрить эти документы у себя?
-----	---	---	--

КМ5	<p>Контрольная работа к п.3.1 "Лидерство и приверженность высшего руководства качеству" Организации</p> <p>Тест 4 Лидерство и приверженность качеству Организации</p> <p>Тест 5 Определение лидерских способностей</p>	<p>УК-2-У1;ОПК-6-31;ОПК-6-У1;ОПК-6-У3;УК-2-31</p>	<p>1 Верно ли утверждение: «Лидеры на всех уровнях обеспечивают единство цели и направления деятельности организации и создают условия, в которых работники взаимодействуют для достижения целей организации в области качества.»?</p> <p>2 Верно ли утверждение: «Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией очень важно уважать и вовлекать всех работников в достижение её целей.»?</p> <p>3 Верно ли утверждение: «Достижение устойчивого успеха наиболее вероятно, если организация будет осуществлять менеджмент взаимоотношений с потребителями и другими заинтересованными сторонами для оптимизации их влияния на результаты своей деятельности.»?</p> <p>4 Дайте определение термина "цель".</p> <p>5 Что такое "миссия"?</p> <p>6 Что такое "видение" и кто его формулирует?</p> <p>7 Дайте определение термина "стратегия".</p> <p>8 Какие требования установлены в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к политике в области качества?</p> <p>9 Объясните связь понятий: миссия, видение, стратегия и политика в области качества.</p> <p>10 Что должно делать высшее руководство для демонстрации лидерства и приверженности системе менеджмента качества?</p> <p>11 Что должно обеспечить высшее руководство для демонстрации лидерства и приверженности ориентации на потребителей?</p> <p>12 Укажите цели распределения высшим руководством ответственности и делегирования полномочий работникам.</p> <p>13 В чём отличие лидера от руководителя?</p> <p>14 Верно ли утверждение: «Политика в области качества должна быть доведена до сведения работников, понятна и применяема внутри организации.»?</p>
-----	--	---	--

КМ6	Контрольная работа к п.3.2 Тест 6 Планирование	УК-2-У1;УК-6-У1;ОПК-6-31;ОПК-6-33;ОПК-6-У1	<p>1 Назовите цели учета Организацией внешних и внутренних факторов своей бизнес-среды.</p> <p>2 Для чего Организация должна выявлять свои внешние и внутренние заинтересованные стороны, определять и понимать их требования?</p> <p>3 Почему Организация должна выявлять, анализировать и оценивать риски и возможности при планировании работ по обеспечению и улучшению качества своей деятельности?</p> <p>4 Организация должна планировать действия по рассмотрению выявленных рисков и возможностей и то, каким образом интегрировать и внедрить эти действия в процессы, формирующие виды своей деятельности?</p> <p>5 Что даёт Организации оценивание результативность действий по рассмотрению выявленных рисков и возможностей?</p> <p>6 Могут ли меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, быть пропорциональными их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг?</p> <p>7 Что может дать Организации выявление возможностей?</p> <p>8 Какие требования к целям в области качества установлены в ГОСТ Р ИСО 9001-2015?</p> <p>9 Может ли Организация разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию о целях в области качества?</p> <p>10 Что должна определить Организация при планировании действий по достижению целей в области качества?</p> <p>11 Почему Организация должна на плановой основе осуществлять необходимые изменения в системе менеджмента качества своей деятельности?</p> <p>12 Что должна сделать Организация при планировании изменений в системе менеджмента качества своей деятельности?</p> <p>13 Почему Организация должна определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для создания и постоянного улучшения качества своей деятельности как системы?</p>
-----	--	--	--

КМ7	<p>Контрольная работа к п.3.2 Тест 7 Средства обеспечения Тест 8 Документированная информация</p>	<p>УК-2-У1;УК-2-31;УК-6-У1;ОПК-6-31;ПК-4-32;ПК-4-В2</p>	<p>1 Верно ли утверждение: «Организации следует определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК»?</p> <p>2 Верно ли утверждение: «Организация должна рассматривать возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами, а также ресурсы, которые необходимо получить от внешних поставщиков.»?</p> <p>3 Верно ли утверждение: «Организации следует определить и обеспечить наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения СМК и для функционирования и управления ее процессами.»?</p> <p>4 Верно ли утверждение: « С целью достижения соответствия продукции и услуг установленным требованиям организация должна определить, создать и поддерживать инфраструктуру, необходимую для функционирования своих процессов.»?</p> <p>5 Что может включать инфраструктура?</p> <p>6 Верно ли утверждение: «Организации следует определить, создать и поддерживать среду, необходимую для функционирования её процессов и достижения соответствия продукции и услуг установленным требованиям»?</p> <p>7 Назовите факторы, сочетание которых может представлять собой среду для функционирования процессов?</p> <p>8 Верно ли утверждение: «Организация должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям»?</p> <p>9 Какие требования к ресурсам для мониторинга и измерений регламентирует ГОСТ Р ИСО 9001-2015?</p> <p>10 Верно ли утверждение: «Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения»?</p> <p>11 Каким требованиям должно соответствовать измерительное оборудование для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерений?</p> <p>12 Верно ли утверждение: «Организация должна определить правомочность предыдущих результатов измерения в тех случаях, когда было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению и предпринять соответствующее действие»?</p> <p>13 Верно ли утверждение: «Организации следует определить знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг.»?</p> <p>14 Верно ли утверждение:«Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме»?</p> <p>15 Верно ли утверждение: «При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций организации следует оценивать текущий уровень знаний и определять, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям»?</p> <p>16 Назовите внутренние источники знаний Организации.</p> <p>17 Назовите внешние источники знаний Организации. Что стандарт определяет первым важнейшим внешним источником знаний?</p> <p>18 Назовите действия, которые должна выполнять Организация для обеспечения компетентности персонала.</p> <p>19 Назовите формы обеспечения компетентности персонала.</p> <p>20 Верно ли утверждение: «Организации следует определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к СМК»?</p> <p>21 О какой информации должны быть осведомлены лица, выполняющие работу в Организации?</p> <p>22 Что должна определить организация при установлении порядка внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к СМК?</p>
-----	---	---	--

КМ8	Контрольная работа к п. 3.3. Деятельность на стадиях ЖЦП Тест 9 (пп.8.1-8.4 стандарта) Тест 10 (пп. 8.5-8.7)	УК-2-У1;ОПК-6-31;ОПК-6-32;ОПК-6-У3;ПК-4-32;ПК-4-33	<p>1 Что должна включать связь Организации с потребителями?</p> <p>2 Какие требования должна проанализировать организация, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям?</p> <p>3 Что должна рассматривать организация при определении этапов и средств управления проектированием и разработкой?</p> <p>4 Должна ли Организация определить требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг.?»?</p> <p>5 Какие входные данные для проектирования и разработки должна рассматривать организация?</p> <p>6 Для обеспечения уверенности в чём Организация должна применять средства управления процессом проектирования и разработки?</p> <p>7 Назовите требования к выходным данным проектирования и разработки?</p> <p>8 Должна ли Организации регистрировать и сохранять документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки и почему?</p> <p>9 Какую документированную информацию по изменениям проектирования и разработки должна регистрировать и сохранять организация?</p> <p>10 В каких случаях организация должна определять средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками?</p> <p>11 Что должна учитывать организация при планировании средств управления внешним поставщиком и поставляемой им продукцией или услугой?</p> <p>12 Какие требования должна сообщать организация внешнему поставщику?</p> <p>13 Какие управляемые условия должна обеспечить организация для производства продукции и/или для предоставления услуги?</p> <p>14 Что должна сделать организация для обеспечения управляемых условий производства продукции и/или предоставления услуги?</p> <p>15 Назовите виды собственности потребителя.</p> <p>16 Что должна делать организация для сохранения произведённой продукции?</p> <p>17 Что должна рассматривать организация при определении объёма требуемой деятельности после поставки продукции потребителю?</p> <p>18 Что может включать в себя деятельность после поставки продукции потребителю?</p> <p>19 Какую документированную информацию должна регистрировать и сохранять организация при проведении анализа изменений?</p> <p>20 Назовите действия, которые должна осуществлять организация в отношении несоответствующих результатов процессов?</p> <p>21 Какую документированную информацию по управлению несоответствующими результатами процессов должна регистрировать и сохранять организация?</p>
-----	--	--	---

КМ9	Контрольная работа к п.3.4 Тест 11 Оценка и улучшение	УК-2-У1;УК-6-31;ОПК-6-32;ОПК-6-У3;ПК-4-31;ПК-4-У1;ПК-4-У3	<p>УК-2-31;УК-2- У1;УК-6-31 1 Что должна определить организация для того, чтобы оценивать деятельность?</p> <p>2 Верно ли утверждение: «Организация должна оценивать результаты деятельности и результативность СМК, регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство полученных результатов.»?</p> <p>3 Верно ли утверждение: «Организация может проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий»?</p> <p>4 Верно ли утверждение: «Организации следует определить методы получения, мониторинга и анализа информации, касающейся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.»?</p> <p>5 Укажите виды мониторинга данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.</p> <p>6 Верно ли утверждение: «Организации следует анализировать и оценивать соответствующие данные и информацию, полученные в ходе мониторинга и измерения.»?</p> <p>7 Верно ли утверждение: «Организации следует проводить внутренние аудиты СМК через запланированные интервалы времени для получения информации о: соответствии СМК собственным требованиям и требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015; результативности её внедрения и функционирования.»?</p> <p>8 Назовите что должна оценивать Организация по результатам мониторинга и анализа качества своей деятельности как системы.</p> <p>9 Верно ли утверждение: «Методы анализа данных должны включать в себя статистические методы.»?</p> <p>10 Верно ли утверждение: «Организация должна планировать, разрабатывать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии программу(мы) аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, планируемые для проверки выполнения требования и предоставление отчетности.»?</p> <p>11 Назовите действия, которые должна осуществлять Организации при проведении аудита.</p> <p>12 Верно ли утверждение: «Высшее руководство должно анализировать СМК через запланированные интервалы времени для обеспечения её постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации.»?</p> <p>13 Верно ли утверждение: «Организации следует регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства.»?</p> <p>14 Назовите входные данные анализа СМК со стороны руководства.</p> <p>15 Какие тенденции должна включать информация о результатах деятельности и результативности СМК?</p> <p>16 Какие решения и действия должны включать в себя выходные данные анализа со стороны руководства?</p> <p>17 Верно ли утверждение: «Организации следует определять и выбирать возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.»?</p> <p>18 Верно ли утверждение: «Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.»?</p> <p>19 Верно ли утверждение: «Организации следует регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство характера выявленных несоответствий, последующих предпринятых действий и результатов всех корректирующих действий.»?</p> <p>20 Что должна делать Организация при появлении несоответствий, в том числе, связанных с претензиями потребителей?</p>
-----	--	---	---

КМ10	Контрольная работа Тест 12 Проверка знания стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	УК-2-У1;УК-6-31	<p>1 Назовите пункт стандарта, содержащий утверждение: «Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты её деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.»</p> <p>2 Назовите пункт стандарта, содержащий утверждение: «Все требования настоящего стандарта носят общий характер и предназначены для применения любыми организациями независимо от их вида, размера, поставляемой продукции и предоставляемых услуг.»</p> <p>3 Назовите пункт стандарта, содержащий утверждение: «ISO 9000 создает важную основу для надлежащего понимания и внедрения настоящего стандарта.»</p> <p>4 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к её намерениям и стратегическому направлению и влияющие на её способность достигать намеченного(ых) результата (ов) её системы менеджмента качества.»</p> <p>5 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область её применения.»</p> <p>6 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Область применения системы менеджмента качества организации должна быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация.»</p> <p>7 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Организация должна в необходимом объеме разрабатывать, актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов.»</p> <p>8 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Организация должна в необходимом объёме регистрировать и сохранять документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.»</p> <p>9 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении СМК посредством принятия ответственности за её результативность.»</p> <p>10 Назовите пункт стандарта, содержащий требование: «Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении СМК посредством обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением.»</p>
------	--	-----------------	---

КМ11	Экзамен	УК-2-31;УК-6-31;ОПК-6-31;ОПК-6-32;ОПК-6-33;ПК-4-31;ПК-4-32;ПК-4-33	<p>1 Верно ли утверждение: «Применение системы менеджмента качества (СМК) является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты её деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.»?</p> <p>2 Верно ли утверждение: «Высшее руководство может обеспечить определение, доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций»?</p> <p>3. Верно ли утверждение: «Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением»?</p> <p>4. Верно ли утверждение: «Область применения системы менеджмента качества организации может быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация»?</p> <p>5. Верно ли утверждение: «Организации следует определять необходимую компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества.»?</p> <p>6. Верно ли утверждение: «После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям должно быть верифицировано»?</p> <p>7. Верно ли утверждение: «Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 являются дополнительными к требованиям на продукцию и услуги.»?</p> <p>8 Верно ли утверждение: «Стандарт предполагает единообразие в структуре различных СМК»?</p> <p>9 Верно ли утверждение: «Стандарт не предполагает согласования документации со структурой разделов настоящего стандарта»?</p> <p>10 Верно ли утверждение: «Стандарт требует использования в рамках организации специальной терминологии, установленной ГОСТ Р ИСО 9000»?</p>
------	---------	--	--

5.2. Перечень работ, выполняемых по дисциплине (Курсовая работа, Курсовой проект, РГР, Реферат, ЛР, ПР и т.п.)

Код работы	Название работы	Проверяемые индикаторы компетенций	Содержание работы
P1	Определение среды Организации: проведение SWOT-анализа	УК-2-У1;ОПК-6-У2;ОПК-6-В3;ОПК-6-В2	Определение сильных и слабых сторон Организации, а также возможностей и угроз, исходящих из её внешней среды.
P2	Определение внешних и внутренних сторон Организации	ОПК-6-У3	Выявление внешних и внутренних заинтересованных сторон и их требований. Оценка влияния невыполнения этих требований на достижение Организацией поставленных целей.
P3	Сравнительный анализ стандартов	УК-2-В1	Проведение сравнительного анализа требований действующего и предыдущего стандартов с целью выявления основных изменений.
P4	Определение требований стандарта к процессам ЖЦП и состава команд для их менеджмента	УК-2-У1;ПК-4-33;ПК-4-У1;ПК-4-У2	Распределение требований стандарта по процессам жизненного цикла продукции и формирование команд для менеджмента каждого процесса.
P5	Визуализация и описание процессов	ОПК-6-В1;ПК-4-32;ПК-4-33;ПК-4-В1	Определение процесса и его визуализация одним из изученных способов
P6	Классификация документированной информации	ПК-4-У1	Классифицировать документированную информацию Организации по циклу PDCA

P7	Выявление рисков при планировании процессов типового ЖЦП	ПК-4-В3	Выявление рисков при планировании процессов типового ЖЦП и оценить вероятность наступления нежелательного события и значимость его последствий
P8	Установление взаимодействий участников процессов типового ЖЦП	ПК-4-У1;ПК-4-У2	Определение документированной информации, необходимой для установления взаимодействий владельцев процессов типового ЖЦП
P9	Решение предложенных ситуаций по определению области применения СМК	УК-2-У1;УК-6-В1	Дать обоснованное решение по каждой предложенной ситуации
P10	Чтение книги и подготовка по ней доклада и презентации	УК-6-В1	Выбор книги из предложенного списка, подготовка доклада и презентации
P11	Курсовая работа	УК-6-У1;УК-6-В1;ОПК-6-У1;ОПК-6-У2;ОПК-6-У3;ОПК-6-В1;ОПК-6-В2;ОПК-6-В3;ПК-4-У1;ПК-4-У2;ПК-4-У3;ПК-4-В1;ПК-4-В2;ПК-4-В3	Разработка проекта создания Организации, соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015

5.3. Оценочные материалы, используемые для экзамена (описание билетов, тестов и т.п.)

ПРИМЕР ЭКЗАМЕНАЦИОННОГО БИЛЕТ А

по дисциплине

«МЕНЕДЖМЕНТ НА ОСНОВЕ КАЧЕСТВА»

По каждому вопросу заданий возможен ТОЛЬКО ОДИН ПРАВИЛЬНЫЙ ОТВЕТ.

Отметьте правильные ответы и занесите их в таблицу ответов на стр. 10

ЗАДАНИЕ 1 – Проверка знания и понимания терминов и определений в области качества деятельности организации как системы (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)

1. Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям:

- а) результативность,
- б) качество,
- в) экономическая эффективность,
- г) результат работы организации.

2. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей:

- а) система управления организацией для достижения поставленных руководством целей;
- б) система менеджмента;
- в) инфраструктура;
- г) система менеджмента качества.

3. Какие из приведенных видов деятельности включает менеджмент качества?

- 1) Планирование качества.
- 2) Обеспечение качества.
- 3) Управление качеством
- 4) Улучшение качества.

- а) 1), 2), 3);
- б) 1), 2), 4);
- в) 2), 3), 4);
- г) 1), 2), 3), 4).

4. Укажите стандартизованное определение термина «взаимодействие».

- а) Универсальная форма изменения состояний объектов.
- б) Философская категория, отражающая процессы воздействия объектов (субъектов) друг на друга и их взаимную обусловленность.
- в) Вовлечение и вклад в деятельность для достижения общих целей.
- г) Объективная и универсальная форма движения, развития, определяющая существование и струк-турную организацию любой материальной системы.

5. Предназначение существования организации, сформулированное её высшим

- руководством:
- а) смысл существования организации;
 - б) видение руководства организации;
 - в) цель создания организации;
 - г) миссия.
6. Стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством:
- а) стратегическая цель организации,
 - б) видение,
 - в) миссия,
 - г) описание идеального будущего состояния организации.
7. Что такое «стратегия»?
- а) Совокупность мероприятий, необходимых для достижения цели организации.
 - б) Официально сформулированное высшим руководством направление развития организации.
 - в) План достижения долгосрочной или общей цели.
 - г) Планирование мероприятий, необходимых организации для достижения устойчивого успеха.
8. Намерения и направление организации, официально сформулированные её высшим руководством:
- а) миссия,
 - б) политика,
 - в) видение,
 - г) стратегия.
9. Сочетание внутренних и внешних факторов, которое может оказывать влияние на подход организации к постановке и достижению ее целей:
- а) все заинтересованные стороны организации;
 - б) бизнес-модель организации;
 - в) окружение, в котором существует организация;
 - г) среда организации.
10. Совокупность взаимосвязанных и/или взаимодействующих операций, использующих входы для получения намеченного результата:
- а) процесс,
 - б) проект,
 - в) план,
 - г) производственный процесс.
10. Система зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги, необходимая для функционирования организации:
- а) производственная среда,
 - б) конфигурация организации,
 - в) инфраструктура,
 - г) система обеспечения организации.
12. Совокупность условий, в которых выполняется работа:
- а) условия труда,
 - б) физические, социальные и психологические факторы,
 - в) экологические факторы,
 - г) среда для функционирования процессов.
13. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов – это:
- а) уровень качества,
 - б) эффективность,
 - в) результативность,
 - г) показатель качества процесса.
14. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами:
- а) эффективность,
 - б) результат деятельности,
 - в) показатель качества деятельности организации,
 - г) ничего из приведенного.
15. Укажите стандартизованное определение термина "организация".
- а) Компания, корпорация, фирма, предприятие или учреждение, или их подразделения объединенные или нет, выполняющие самостоятельные функции и имеющие администрацию.
 - б) Лицо или группа людей, связанных определенными отношениями, имеющих ответственность, полномочия и выполняющих функции для достижения своих целей.
 - в) Совокупность зданий, оборудования, работников и служб обеспечения.
 - г) Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности и полномочий для установления взаимодействий между работниками.
16. Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того,

что установленные требования были выполнены:

- а) валидация,
- б) протокол,
- в) акт проверки,
- г) верификация.

17. Подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены:

- а) верификация,
- б) утверждение проекта, процесса, продукции, системы;
- в) валидация,
- г) идентификация статуса объекта.

18 Характеристика, присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый объект:

- а) компетентность,
- б) человеческий фактор,
- в) квалификация,
- г) свойство личности

Задание 2 – Проверка знания требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015

1. Укажите потенциальные преимущества применения организацией СМК, соответствующей требованиям стандарта.

- 1) Способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования.
- 2) Создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей.
- 3) Направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации.
- 4) Возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям СМК.

- а) 1), 3), 4);
- б) 1), 2), 3);
- в) 1), 2), 4);
- г) 1), 2), 3), 4).

2. Что необходимо рассмотреть организации для определения области применения СМК?

- 1) Внешние факторы, влияющие на способность СМК достигать намеченных результатов.
- 2) Внутренние факторы, влияющие на способность СМК достигать намеченных результатов.
- 3) Требования соответствующих заинтересованных сторон.
- 4) Производимую продукцию и/или предоставляемые услуги.

- а) 1), 2);
- б) 1), 2), 3), 4);
- в) 1), 3), 4);
- г) 3), 4).

3. Что должна сделать организация для обеспечения функционирования процессов и гарантии того, что они осуществляются так, как было запланировано?

- 1) Разрабатывать необходимую документированную информацию.
- 2) Актуализировать и применять документированную информацию.
- 3) Регистрировать и сохранять документированную информацию.
- 4) Обеспечивать доступность и пригодность документированной информации.
- 5) Устанавливать и соблюдать сроки хранения и порядок уничтожения документов.

- а) 1), 2), 4), 5);
- б) 1), 3), 4), 5);
- в) 1), 2), 3), 4), 5);
- г) 2), 3), 4), 5).

4. Что должна делать организация для создания СМК?

- 1) Определять: необходимые для нее процессы; их требуемые входы и ожидаемые выходы; последовательность и взаимодействие этих процессов; ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность; распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов.
- 2) Определять и применять критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими.
- 3) Учитывать риски и возможности в соответствии со спецификой этих процессов.
- 4) Оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для достижения ими намеченных результатов.
- 5) Улучшать процессы и СМК.

- а) 1), 2), 3), 4), 5);
- б) 1), 2), 3), 4);
- в) 1), 2), 4), 5);
- г) 2), 3), 4), 5).

5. Что определяет отличие объема документированной информации СМК одной организации от другой?

- 1) Размер организации и вид ее деятельности.
- 2) Специфика процессов, продукции и услуг.

- 3) Сложность процессов и их взаимодействия.
- 4) Желание руководства организации.
- 5) Компетентность работников.
- а) 1), 3), 4), 5);
- б) 1), 2), 3), 4);
- в) 2), 3), 4), 5);
- г) 1), 2), 3), 5).
6. Какие средства обеспечения необходимы организации для создания СМК?
- 1) Ресурсы.
- 2) Компетентность.
- 3) Осведомлённость.
- 4) Обмен информацией.
- 5) Документированная информация.
- а) 2), 3), 4), 5);
- б) 1), 2), 3), 5);
- в) 1), 2), 3), 4), 5);
- г) 1), 2), 3), 4).
7. Укажите ресурсы, требования к которым устанавливает ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
- 1) Человеческие ресурсы.
- 2) Инфраструктура.
- 3) Среда для функционирования процессов.
- 4) Ресурсы для мониторинга и измерения.
- 5) Знания организации.
- а) 1), 2), 3), 4);
- б) 1), 2), 3), 4), 5);
- в) 1), 2), 3), 5);
- г) 2), 3), 4), 5).
8. Укажите внутренние источники знаний организации.
- 1) Знания, полученные из опыта.
- 2) Выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов.
- 3) Сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом.
- 4) Результаты улучшений процессов, продукции и услуг.
- а) 1), 2), 3), 4);
- б) 2), 3), 4);
- в) 1), 2), 3);
- г) 1), 3), 4).
9. Укажите внешние источники знаний организации.
- 1) Международные и национальные стандарты.
- 2) Научное сообщество.
- 3) Конференции и семинары.
- 4) Знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков.
- а) 1), 3), 4);
- б) 2), 3), 4);
- в) 1), 2), 3);
- г) 1), 2), 3), 4).
10. Укажите функции, относящиеся к управлению внутренними нормативными и технологическими документами.
- 1) Нормоконтроль.
- 2) Актуализация и управление измененными версиями.
- 3) Метрологическая экспертиза.
- 4) Обеспечение доступности там, где они необходимы.
- а) 1), 2), 3);
- б) 1), 2), 3), 4);
- в) 2), 3), 4);
- г) 1), 3), 4).
11. Укажите требования, установленные в разделе 8 "Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг" ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
- 1) Лидерство и приверженность.
- 2) Анализ требований к продукции и услугам.
- 3) Выпуск продукции и услуг.
- 4) Среда для функционирования процессов.
- а) 2), 3), 4);
- б) 1), 2), 3);
- в) 2), 3);
- г) 1), 3), 4).
12. Укажите процессы, требования к которым не регламентирует новый стандарт.
- 1) Оценка соотношения цены и товара.
- 2) Планирование проектирования и разработки.

3) Обеспечение безопасности продукции.

4) Управление несоответствующими результатами процессов.

- а) 1), 3);
- б) 2), 3);
- в) 1), 2), 3);
- г) 2), 4).

13. Укажите требования, которые не рассматриваются в разделе 9 "Оценка результатов деятельности".

1) Удовлетворенность потребителей.

2) Собственность потребителей или внешних поставщиков.

3) Выпуск продукции и услуг.

4) Внутренний аудит.

- а) 1), 2);
- б) 2), 3);
- в) 1), 4);
- г) 2), 3), 4) .

14. Укажите процессы, осуществляемые высшим руководством организации.

1) Формулирование миссии и видения организации.

2) Разработка Политики, постановка и развертывание целей в области качества.

3) Распределение ответственности и делегирование полномочий.

4) Управление процессом производства конкретной продукции.

- а) 2), 3);
- б) 1), 3);
- в) 3), 4);
- г) 1), 2), 3)

15. Укажите цели внутреннего аудита СМК.

1) Наблюдение и контроль технологического процесса или приемки продукции.

2) Установление того, что СМК соответствует требованиям стандарта и собственным требованиям организации.

3) Установление того, что СМК внедрена результативно и функционирует.

4) Определение готовности СМК к сертификации.

- а) 1), 3);
- б) 2), 3);
- в) 1), 2), 3);
- г) 2), 3), 4).

16. Кто должен обеспечить выполнение корректирующих действий по результатам внутреннего аудита подразделения?

1) Аудитор.

2) Сотрудник службы качества организации.

3) Руководитель проверяемого подразделения.

4) Генеральный директор.

- а) 2), 3);
- б) 1), 3);
- в) 3);
- г) 3), 4).

17. Укажите документы, содержащие достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

1) Должностные и рабочие инструкции.

2) Положения о подразделениях.

3) Свидетельства о поверке средств измерений.

4) Рабочие журналы и протоколы испытаний.

- а) 3), 4);
- б) 2), 3), 4);
- в) 1), 2);
- г) 1), 4).

18. Кто должен возглавить команду по работе Организации с рисками?

а) Главный конструктор

б) Руководитель организации.

в) Начальник ОТК.

г) Начальник службы качества.

Задание 3 Проверка понимания требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015

1 Верно ли утверждение: «Применение системы менеджмента качества (СМК) является стратегическим решением для организации, которое может помочь улучшить результаты её деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.»?

- а) Да
- б) Нет

2 Верно ли утверждение: «Высшее руководство может обеспечить определение, доведение до работников и понимание в организации обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций?»

- а) Да
- б) Нет

3. Верно ли утверждение: «Документированная информация внешнего происхождения, определенная организацией как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением?»
 а) Да б) Нет
4. Верно ли утверждение: «Область применения системы менеджмента качества организации может быть доступна, разрабатываться, актуализироваться и применяться как документированная информация?»
 а) Да б) Нет
5. Верно ли утверждение: «Организации следует определять необходимую компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества.»?
 а) Да б) Нет
6. Верно ли утверждение: «После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям должно быть верифицировано?»
 а) Да б) Нет
7. Верно ли утверждение: «Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 являются дополнительными к требованиям на продукцию и услуги.»?
а) Да б) Нет
- 8 Верно ли утверждение: «Стандарт предполагает единообразие в структуре различных СМК?»
 а) Да б) Нет
- 9 Верно ли утверждение: «Стандарт не предполагает согласования документации со структурой разделов настоящего стандарта?»
 а) Да б) Нет
- 10 Верно ли утверждение: «Стандарт требует использования в рамках организации специальной терминологии, установленной ГОСТ Р ИСО 9000?»
 а) Да б) Нет
- 11 Верно ли утверждение: «Менеджмент на основе качества нацелен на выполнение требований потребителей и стремление превзойти их ожидания.»?
а) Да б) Нет
- 12 Верно ли утверждение: «Для того чтобы эффективно и результативно управлять организацией руководство должно уважать и вовлекать всех работников в достижение целей организации.»?
 а) Да б) Нет
- 13 Верно ли утверждение: «Система менеджмента качества состоит из взаимосвязанных процессов и даёт желаемый результат только в том случае, если установлены чёткие и согласованные взаимодействия участников процессов.»?
 а) Да б) Нет
- 14 Верно ли утверждение: «Достижение устойчивого успеха наиболее вероятно, если организация будет осуществлять менеджмент взаимоотношений с потребителями и другими заинтересованными сторонами для оптимизации их влияния на результаты своей деятельности.»?
 а) Да б) Нет
- 15 Верно ли утверждение: «Организации следует обеспечить, чтобы процессы, продукция и услуги, поставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность организации постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги?»
 а) Да б) Нет
- 16 Верно ли утверждение: «Организации следует рассматривать все принципы в целом, а не в отрыве друг от друга, потому что ни один из принципов не является более важным, чем другие?»
 а) Да б) Нет
- 17 Верно ли утверждение: «Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на её способность достигать намеченных результатов.»?
 а) Да б) Нет
- 18 Верно ли утверждение: «Организация может осуществлять мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах, относящихся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющих на ее способность достигать намеченных результатов.»?
 а) Да б) Нет
- 19 Верно ли утверждение: «Организация должна осуществлять необходимые изменения на плановой основе?»
 а) Да б) Нет
- 20 Верно ли утверждение: «Организации следует определить и обеспечить наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК?»
 а) Да б) Нет

5.4. Методика оценки освоения дисциплины (модуля, практики. НИР)

Оценка освоения дисциплины проводится по результатам:

- выполнения практических заданий,
- контрольных тестирований.

1 Правила оценивания результатов выполнения практических заданий:

- полностью и правильно выполнено практическое задание - 9-10 баллов (отлично);
- задание выполнено правильно, но неполно - 7-8 баллов (хорошо);
- задание выполнено частично правильно - 5-6 баллов (удовлетворительно);
- задание не выполнено 4 и менее баллов (неудовлетворительно).

2 Правила оценивания результатов контрольных тестирований (студенту предлагается ответить на 25 тестовых вопросов, правильный ответ - 1 балл)

23-25 баллов - "отлично"

19-22 балла - "хорошо";

13-18 баллов - "удовлетворительно";

12 и менее баллов - "неудовлетворительно".

3 Экзаменационный билет содержит 3 задания:

- 1 - 18 тестовых вопросов разных типов по проверке знания терминологии и принципов менеджмента на основе качества ;
- 2 - 18 тестовых вопросов разных типов по проверке знания требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- 3 - 20 тестовых вопросов по проверке понимания требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Максимальная сумма баллов за выполнение задания:

1 – 180 (правильный ответ- 10 баллов)

2 – 180 (правильный ответ- 10 баллов)

3 – 200 (правильный ответ- 15 баллов).

Общая максимальная сумма баллов за выполнение письменных заданий – 560

Критерии выставления оценки:

510 – 560 баллов ($\geq 90\%$) – «отлично».

420 – 500 баллов ($\geq 75\%$) – «хорошо»

340 – 410 баллов ($\geq 60\%$) – «удовлетворительно».

менее 330 баллов ($\leq 60\%$) – «неудовлетворительно».

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л1.1	Шибеев М. А.	Международные стандарты качества: учебное пособие	Электронная библиотека	Воронеж: Воронежская государственная лесотехническая академия, 2012
Л1.2	Богданова И. Н.	Менеджмент качества: учеб. пособие по дисц. "Управление качеством"	Библиотека МИСиС	М.: Изд-во МГТУ, 2011
Л1.3	Карабасов Ю. С., Кочетов А. И., Соловьев В. П., Дубровина Л. А.	Всеобщее управление на основе качества: учеб. пособие для повышения квалификации	Библиотека МИСиС	М.: Учеба, 2003

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л2.1	Имаи М.	Гемба кайдзен: Путь к снижению затрат и повышению качества: пер. с англ.	Библиотека МИСиС	М.: Приоритет, 2005
Л2.2	Имаи М.	Кайдзен: ключ к успеху японских компаний: Пер. с англ.	Библиотека МИСиС	М.: Приоритет, 2004

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Библиотека	Издательство, год
Л3.1	Вумек Дж. П., Джонс Д. Т.	Бережливое производство: Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании: Пер. с англ.	Библиотека МИСиС	М.: Альпина Бизнес Букс, 2004

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Э1	Менеджмент на основе качества Курс на платформе Canvas	https://lms.misis.ru/enroll/96DJMJ
Э2	Сайт Международной организации по стандартизации (ISO)	www.iso.org
Э3	Сайт Европейского фонда управления качеством	excellenceone.efqm.org .
Э4	Сайт Росстандарта	www.gost.ru
Э5	Сайт издательства "Стандарты и качество"	www.mirq.ru
Э6	сайт издательства "Манн-Иванов-Фербер"	www.mann-ivanov-ferber.ru
Э7	Сайт издательства "Альпина Паблишер"	www.alpinabook.ru

6.3 Перечень программного обеспечения

П.1	LMS Canvas
П.2	MS Teams
П.3	Microsoft Office
П.4	ESET NOD32 Antivirus

6.4. Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

И.1	1 http. www.cntd.ru/
И.2	2 http. www.gost.ru
И.3	3 http. www.standards.ru
И.4	4 http. www.iso.org
И.5	5 http. www.scopus.ru
И.6	6 http://nd.gostinfo.ru
И.7	7 База данных издательства Elsevier https://sciencedirect.com
И.8	8 Электронная библиотека НИТУ «МИСиС» http://elibrary.misis.ru/login.php
И.9	9 Научная электронная библиотека https://www.elibrary.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Ауд.	Назначение	Оснащение
Б-829	Учебная аудитория для лекционных и практических занятий:	комплект учебной мебели на 28 мест для обучающихся, мультимедийное оборудование, магнитно-маркерная доска, рабочее место преподавателя, ноутбук с доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus. Закреплена за кафедрой АСУ.
Б-734	Учебная аудитория для занятий лекционного типа:	комплект учебной мебели на 140 мест для обучающихся, рабочее место преподавателя, мультимедийное оборудование, ноутбук с доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus и технические средства обучения, служащие для предоставления информации большой аудитории.
Читальный зал №3 (Б)		комплект учебной мебели на 44 места для обучающихся, МФУ Xerox VersaLink B7025 с функцией масштабирования текстов и изображений, 8 ПК с доступом к ИТС «Интернет», ЭИОС университета через личный кабинет на платформе LMS Canvas, лицензионные программы MS Office, MS Teams, ESET Antivirus.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КУРСОВОЙ РАБОТЫ

В методических указаниях по выполнению курсовой работы приведены основные требования к организации, выполнению и оформлению курсовых работ.

Содержание

1 Цели и задачи курсовой работы

- 2 Выполнение и защита курсовой работы
- 3 Описание основных разделов отчета о курсовой работе
- 3.1 Титульный лист
- 3.2 Содержание работы
- 3.3 Введение
- 3.4 Разделы основной части
- 3.5 Заключение
- 3.6 Список использованных источников
- 4 Требования к оформлению курсовой работы
- Список использованных источников

1 Цели и задачи курсовой работы

Цели и задачи курсовой работы:

- закрепление знаний студентов, полученных при изучении дисциплины;
- приобретение умений на основе полученных знаний для формирования компетенций выпускника.

Курсовая работа направлена на реализацию способностей студента и развитие навыков самостоятельного и творческого подхода к решению реальных задач с применением современных достижений науки и техники.

2 Выполнение и защита курсовой работы

Перед началом выполнения курсовой работы преподаватель проводит семинар, на котором разъясняются цели, задачи и порядок выполнения работы, формулируются общие требования по оформлению полученных результатов, сообщаются сроки отчетности и выдаются задания.

Студент сдает отчет о курсовой работе преподавателю и делает краткий доклад с презентацией полученных результатов. Присутствующие студенты и преподаватель задают вопросы выступающему.

После обсуждения результатов преподаватель выставляет оценку за работу студента над предложенной темой.

Если студент выполнил курсовую работу в полном объеме, но неудовлетворительно оформил материалы или неудовлетворительно отвечал на вопросы комиссии, то ему предоставляется возможность повторной защиты.

Студент, не выполнивший курсовую работу в установленный срок, не допускается к защите. Для ликвидации задолженности по курсовой работе на кафедре составляется график.

Изучать дисциплину необходимо по материалу преподавателя, представленному на платформе Canvas (Э1) в последовательности, предложенной преподавателем.

- 1- читать презентацию;
- 2 - читать соответствующий раздел(ы) стандарта;
- 3 - читать дополнительную литературу, приведённую в вкладке "Содержание";
- 4 - выполнять задания преподавателя*;
- 5 -в конце каждого модуля проходить тестирование.

*Примечание: Каждое задание включает методические указания по его выполнению.

Для выполнения домашнего задания необходимо выбрать и прочитать книгу из списка:

1. Нив Г. Пространство доктора Деминга. Принципы построения устойчивого бизнеса: М.: Альпина Паблишер, 2015
2. Деминг Э. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2016.
3. Имаи М. Гемба кайдзен. Путь к снижению затрат и повышению качества. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2015.
4. Ротер М., Шук Д. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности. – М.: Альпина Паблишер, 2018.
5. Голдраг Э.М., Кокс Д. ЦЕЛЬ. Процесс непрерывного совершенствования. –М.: Попурри, 2018
6. Имаи М. КАЙДЗЕН. Ключ к успеху японских компаний. – М.: Альпина Паблишер, 2017.
7. Вумек Дж., Джонс Д. Бережливое производство. Как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании. – М.: Альпина Паблишер, 2015.
8. Тайити Оно Производственная система Тойоты. – М.: Институт комплексных стратегических исследований, 2005.
9. Джеффри Лайкер Дао Toyota.14 принципов менеджмента ведущей компании мира – М.: Альпина Паблишер, 2015.
10. Пинк Д. Драйв. Что на самом деле нас мотивирует.- М. Альпина Паблишер, 2013
11. Ротер М. Тойота ката. Лидерство, менеджмент и развитие сотрудников для достижения выдающихся результатов. - СПб.: Питер Пресс, 2014
12. Теппинг Д., Шукер Т. Бережливый офис. Управление потоками создания ценности.- М.: РИА «Стандарты и качество», 2009
13. Фукуяма Ф. Доверие: Социальные добродетели и путь к процветанию. – М.: АСТ, 2008.
14. Уилер Д., Чамберс Д. Статистическое управление процессами. – М.: Альпина Паблишер, 2016.
15. Седдон Дж. Свобода от приказов и контроля. Путь к эффективному сервису. – М.: РИА "Стандарты и качество", 2009
16. Талей Н. Черный лебедь. Под знаком непредсказуемости.–М.: КоЛибри, 2010
17. Медоуз Д. Азбука системного мышления.– М.: БИНОМ, 2015

18. Схиртладзе А.Г., Мельников В., Смоленцев В.П. Управление системами и процессами.-М.: Академия, 2010
 19. Схиртладзе А.Г., Лазарева Т.Я., Мартемьянов Ю.Ф. Интегрированные системы проектирования и управления.- М.: Академия, 2010
 20. Схиртладзе А.Г., Мельников В. Исследование систем управления.-М.:Юрайт, 2014
 21. Схиртладзе А.Г., Радкевич Я. Метрология, стандартизация, сертификация. Учебник в 2-х томах.-М.: Юрайт, 2015
 22. Сенге П. Пятая дисциплина. Искусство и практика обучающейся организации.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2018
 23. Деминг Э. Менеджмент нового времени. – М.: Альпина Паблишер, 2019.
 24. Лайкер Дж. Лидерство на всех уровнях бережливого производства. Практическое руководство.–М.:Альпина Паблишер, 2018
 25. Рузвельт Т., Аксельрод Ал. Законы лидерства.-М.: Эксмо,2017
 26. Хеннесси Дж. Принципы лидера. Уроки моей жизни/–М.: Манн, Иванов, Фербер,2019
 27. Аппело Юрген. Agile-менеджмент. Лидерство и управление командами.– М.: Альпина Диджитал, 2018
 28. Бальдони Дж. Настольная книга настоящего лидера.–М.: Эксмо,2017
- Подготовить план доклада и презентацию по книге к защите домашнего задания.
В докладе и презентации обязательно провести сравнение материалы книги с соответствующими темами изучаемого вами курса.

Для выполнения курсовой работы "Создание организации, соответствующей требованиям ГОСТ Р ИСО 9001" необходимо:
-сформировать команды (4-5 человек);

- принять решение о том, какую организацию вы хотите создать;
- на основе выполненных практических заданий в последовательности, предложенной преподавателем применить полученные знания, умения и навыки для создания своей организации;
- написать отчёт о курсовой работе и оформить его в соответствии ГОСТ 7.32-2017;
- подготовить презентацию к защите курсовой работы.

3 Описание основных разделов отчета о курсовой работе

3.1 Титульный лист

Титульный лист к курсовой работе содержит данные об учебном заведении, названии темы, фамилии и инициалах студента, руководителя.

Название института, кафедры и направления подготовки выполняются прописными (заглавными) буквами, темы – также прописными буквами и располагаются по центру.

При написании фамилии и инициалов лиц, подписавших работу, инициалы помещают после фамилии через пробел. Подписи на титульном листе должны быть выполнены синими чернилами (пастой).

3.2 Содержание работы

Содержание является обязательным структурным элементом работы и существует на правах раздела. В него включаются названия всех разделов, подразделов, пунктов и приложений с указанием номеров страниц, на которых они размещаются. Слово «Содержание» записывают в виде заголовка в центре строки с прописной буквы полужирным шрифтом, без подчеркивания и точки в конце (остальные буквы строчные). Шрифт выбирается на 2 пт больше шрифта основного текста. Названия разделов записываются с прописной буквы, без абзацного отступа, подчеркивания и точки в конце (остальные буквы строчные), подразделов, пунктов записываются с абзацного отступа (1,25 см), прописной буквы (остальные буквы строчные). Шрифт названий разделов, подразделов и пунктов принимается равным шрифту основного текста.

3.3 Введение

Введение является обязательным структурным элементом курсовой работы. В нем целесообразно кратко охарактеризовать современное состояние научной и технической проблемы, решению которой посвящена работа, и обосновать необходимость ее проведения.

Студент отражает во введении: актуальность темы курсовой работы, указывает объект исследования, формулирует цели и задачи курсовой работы.

3.4 Основная часть

Структура, состав, содержание и объем разделов этой части курсовой работы зависят от характера работы и выбранного объекта исследования. Главные требования к содержанию основной части: четкость и логическая последовательность изложения, необходимая полнота и завершенность приводимых данных.

При написании этой части студент может использовать отчеты по научно-исследовательской работе и практике, а также результаты литературного и патентного обзора, нормативную документацию. В основной части излагаются общие сведения об объекте, а также анализ современных проблем исследования данного объекта.

Основную часть следует делить на разделы, подразделы и пункты.

Слово «Основная часть» не пишется.

Заголовки разделов следует печатать полужирным шрифтом с абзацного отступа, прописной буквы без точки в конце (остальные буквы строчные), не подчеркивая. Шрифт заголовков выбирается на 2 пт больше шрифта основного текста.

Заголовки подразделов и пунктов следует печатать полужирным шрифтом с абзацного отступа, прописной буквы без точки в конце (остальные буквы строчные), не подчеркивая. Размер шрифта выбирается равным размеру шрифта основного текста.

3.5 Заключение

В этом разделе кратко излагаются основные решения по совершенствованию методов исследования данного объекта, важнейшие научные и технические результаты. Формулируются выводы и предложения по использованию полученных результатов в производстве, науке и технике.

Объем заключения составляет 1–2 страницы.

Слово «Заключение» записывают в виде заголовка в центре строки, с прописной буквы полужирным шрифтом, без

подчеркивания и точки в конце (остальные буквы строчные). Шрифт выбирается на 2 пт больше шрифта основного текста.

3.6 Список использованных источников

Сведения об источниках следует располагать с абзацного отступа в порядке появления ссылок на источники в тексте курсовой работы, нумеровать арабскими цифрами без точки.

В тексте работы номер литературного источника дают в квадратных скобках, например: При составлении списка использованной литературы следует строго придерживаться ГОСТ 7.1–2003 [4].

Слова «Список использованных источников» записывают в виде заголовка в центре строки с прописной буквы полужирным шрифтом, без подчеркивания и точки в конце (остальные буквы строчные). Шрифт выбирается на 2 пт больше шрифта основного текста.

4 Требования к оформлению курсовой работы

Текст курсовой работы должен быть изложен в безличной форме, например, «были проведены», «были получены». Не допускается использование сочетаний вида «Я получил», «Мы сделали», «Нами проведены» и т.д.

При изложении текста должны быть соблюдены основные требования:

- краткость, точность и логическая последовательность формулировок;
- убедительность аргументации;
- конкретность изложения результатов;
- использование только общепринятой терминологии, установленной в международных и Российских стандартах.

Текст выполняется на компьютере в текстовом редакторе Microsoft Word на одной стороне листа белой бумаги формата А4.

Основные параметры текста:

- 1) высота букв, цифр и других знаков (шрифта) – 12 пт (14 пт);
- 2) высота букв в заголовках разделов – 14 пт (16 пт);
- 3) красная строка (абзац) – 1,25 см;
- 4) расстояние между заголовком и текстом, между заголовком раздела и подраздела, подраздела и пункта – 3 высоты шрифта (пропустить строку);
- 5) расстояние между таблицей (включая наименование) и основным текстом (до и после таблицы) – 3 высоты шрифта;
- 6) расстояние между рисунком (включая наименование) и основным текстом (до и после рисунка) – 3 высоты шрифта;
- 7) расстояние между формулой и основным текстом (до и после формулы) – 3 высоты шрифта.

Шрифт: гарнитура – Times New Roman, цвет – черный, межзнаковый интервал – обычный, масштаб – 100 %.

Высота букв, цифр и других знаков – не менее 1,8 мм (кегель 12 пт или 14 пт), для курсовой работы рекомендуется – 14 пт.

Междустрочный промежуток – полтора интервала.

Выравнивание текста – по ширине, смещение – нет.

Поля (не менее), мм: правое – 10, левое – 25, верхнее и нижнее – 20.

Абзацный отступ – 1,25 см.

Список использованных источников

ГОСТ 7.32–2017. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. М.: ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» 2017.

ГОСТ 2.105–2019. Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам. М.: Стандартинформ, 2011.

ГОСТ Р 7.0.100-2018 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Правила составления. М.: Стандартинформ, 2010.

ГОСТ 8.417–2002. Государственная система обеспечения единство измерений. Единицы величин. М.: Изд-во стандартов, 2003.