

УТВЕРЖДАЮ
 Первый проректор, проректор по учебной
 работе

_____ А.Е. Рудин

«30» июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.24	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
<i>(Индекс дисциплины)</i>	<i>(Наименование дисциплины)</i>
Кафедра: 41	Инженерного материаловедения и метрологии
<i>Код</i>	<i>Наименование кафедры</i>
Направление подготовки:	27.03.01 Стандартизация и метрология
Профиль подготовки:	Стандартизация и сертификация
Уровень образования:	Бакалавриат

План учебного процесса

Составляющие учебного процесса		Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся (часы)	Всего	216		
	Аудиторные занятия	96		
	Лекции	48		
	Лабораторные занятия			
	Практические занятия	48		
	Самостоятельная работа	75		
	Промежуточная аттестация	45		
Формы контроля по семестрам (номер семестра)	Экзамен	8		
	Зачет			
	Контрольная работа			
	Курсовой проект (работа)			
Общая трудоемкость дисциплины (зачетные единицы)		6		

Форма обучения:	Распределение зачетных единиц трудоемкости по семестрам											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Очная								6				
Очно-заочная												
Заочная												

Рабочая программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 27.03.01 Стандартизация и метрология

на основании учебных планов № 1/1/142-1

1. ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Место преподаваемой дисциплины в структуре образовательной программы

Блок 1: Базовая Обязательная Дополнительно является факультативом
 Вариативная По выбору

1.2. Цель дисциплины

Сформировать компетенции обучающегося в области системного представления об управлении качеством как современной концепции управления, а также умений и навыков в области управления качеством продукции, услуг, работ

1.3. Задачи дисциплины

- Формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике;
- Изучение основ современной теории, практики и инструментов управления качеством;
- Раскрытие сущности процессного подхода при управлении качеством;

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этап формирования
ПК-1	способность участвовать в разработке проектов стандартов, методических и нормативных материалов, технической документации и в практической реализации разработанных проектов и программ, осуществлять контроль за соблюдением установленных требований, действующих норм, правил и стандартов	ВТОРОЙ
Планируемые результаты обучения Знать: 1) основные положения по организации контроля за соблюдением требований нормативных документов к качеству и безопасности продукции Уметь: 1) организовать проведение контроля за соблюдением требований нормативных документов к качеству и безопасности продукции Владеть: 1) навыками анализа результатов проведения контроля за соблюдением требований нормативных документов к качеству продукции		
ПК-3	способностью выполнять работы по метрологическому обеспечению и техническому контролю, использовать современные методы измерений, контроля, испытаний и управления качеством	ВТОРОЙ
Планируемые результаты обучения Знать 1) современные принципы и основные методы управления качеством 2) основные методы обработки данных, представимых в нечисловой форме; 3) формы и методы анкетирования, области применения экспертных методов оценки качества Уметь: 1) -анализировать данные о качестве продукции; - применять методы контроля и управления качеством; - производить анализ и обработку данных о качестве продукции и услуг, интерпретировать результаты и обосновывать выводы; - использовать экспертные методы описания и анализа информации, проводить необходимые для этих целей расчеты с использованием ЭВМ и современных технических средств Владеть: навыками использования основных инструментов управления качеством 1) навыками комплексной оценки качества сложных объектов (продукции, услуг) с учётом множества составляющих показателей 2) навыками работы с информацией из различных источников для решения профессиональных задач в области управления качеством		

1.5. Дисциплины (практики) образовательной программы, в которых было начато формирование компетенций, указанных в п.1.4:

- Взаимозаменяемость и нормирование точности (ПК-1)
- Математика, физика (ПК-3)

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание учебных модулей, тем и форм контроля	Объем (часы)		
	очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Учебный модуль 1. Основные понятия. Классификация средств и методов управления качеством			
Тема 1. Основные понятия и концепции теории управления	10		
Тема 2. Понятие «качество». Система показателей качества продукции	10		
Тема 3. Классификация средств и методов управления качеством	12		
Текущий контроль 1 (устный опрос)	2		
Учебный модуль 2. Эволюция систем управления качеством			
Тема 4. Зарубежные модели систем управления качеством	16		
Тема 5. Отечественные модели систем управления качеством	16		
Текущий контроль 2 (устный опрос)	2		
Учебный модуль 3. Теоретические основы управления качеством			
Тема 6. Всеобщий менеджмент качества	10		
Тема 7. Концепции постоянного улучшения качества	10		
Тема 8. Жизненный цикл продукции и петля качества	10		
Текущий контроль 3 (тест)	4		
Учебный модуль 4 Инструменты управления качеством			
Тема 9. Традиционные инструменты управления качеством	10		
Тема 10. Новые инструменты управления качеством	10		
Тема 11. Комплексные инструменты управления качеством	10		
Текущий контроль 4 (тест)	4		
Учебный модуль 5 Современные модели управления качеством			
Тема 12. Зарубежные модели управления качеством (бережливое производство, шесть сигм) Управление качеством в системе общего менеджмента	15		
Тема 13. Стандарты в области управления качеством. Законодательные основы управления качеством	15		
Текущий контроль 5 (тест)	5		
Промежуточная аттестация по дисциплине (экзамен)	45		
ВСЕГО:	216		

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

3.1. Лекции

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	8	2				
2	8	2				
3	8	4				
4	8	4				
5	8	4				
6	8	4				
7	8	4				
8	8	4				
9	8	4				
10	8	4				
11	8	4				
12	8	4				
13	8	4				

Номера изучаемых тем	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
ВСЕГО:		48				

3.2. Практические и семинарские занятия

Номера изучаемых тем	Наименование и форма занятий	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
1	Средства и методы управления качеством- практическое задание	8	4				
2	Показатели качества, классификация – практическое задание	8	6				
3	Российский и зарубежный опыт управления качеством - практическое задание	8	6				
4	Организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством (модели)- практическое задание	8	6				
5	Стандарты серии ИСО 9000 и TQM- практическое задание	8	6				
6	Процессный и системный подходы в управление качеством- практическое задание	8	4				
7	Статистические методы контроля качества - практическое задание	8	6				
8	Комплексные методы и инструменты управления качеством - практическое задание	8	6				
9	Роль и задачи службы управлением качеством. Место управления качеством во всеобщем управлении предприятием - практическое задание	8	4				
ВСЕГО:			48				

3.3. Лабораторные занятия

4. КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Не предусмотрено

5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Номера учебных модулей, по которым проводится контроль	Форма контроля знаний	Очное обучение		Очно-заочное обучение		Заочное обучение	
		Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во	Номер семестра	Кол-во
1-2	Устный опрос	8	2				
3-5	Тест	8	3				

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Виды самостоятельной работы	Очное обучение	Очно-заочное обучение	Заочное обучение

обучающегося	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)	Номер семестра	Объем (часы)
Усвоение теоретического материала	8	45				
Подготовка к практическим занятиям	8	30				
Подготовка к экзамену	8	45				
ВСЕГО:		120				

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

7.1. Характеристика видов и используемых инновационных форм учебных занятий

Наименование видов учебных занятий	Используемые инновационные формы	Объем занятий в инновационных формах (часы)		
		очное обучение	очно-заочное обучение	заочное обучение
Лекции	Лекции-презентации,- диалог	17		
Практические и семинарские занятия	Дискуссия, опрос поиск вариантов решения проблемных ситуаций (case-study)	17		
ВСЕГО:		34		

7.2. Балльно-рейтинговая система оценивания успеваемости и достижений обучающихся

Перечень и параметры оценивания видов деятельности обучающегося

№ п/п	Вид деятельности обучающегося	Весовой коэффициент значимости, %	Критерии (условия) начисления баллов
1	Аудиторная активность: посещение лекций и практических (семинарских) занятий,	20	1 балл за посещение лекций и практических занятий (Всего 48 занятий) максимум: 48 баллов 2 балла за каждый правильный ответ при опросе (не менее 13 вопросов, 2 опроса), максимум 52 балла;
3	Аудиторная активность: прохождение промежуточного теста	30	30 баллов за правильный ответ на первый тест и по 35 баллов за правильный ответ на вопрос второго и третьего тестов.
4	Сдача экзамена	50	Ответ на теоретический вопрос (полнота владения терминологией, затраченное время) – до 30 баллов за вопрос, всего 2 вопроса – максимум 60 баллов; Решение практической задачи – до 40 баллов
Итого (%):		100	

Перевод балльной шкалы в традиционную систему оценивания

Баллы	Оценка по нормативной шкале	
86 - 100	5 (отлично)	Зачтено
75 – 85	4 (хорошо)	
61 – 74		
51 - 60		
40 – 50	3 (удовлетворительно)	Не зачтено
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	
1 – 16		
0		

8. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Учебная литература

а) основная учебная литература

1. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24833>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Михеева Е.Н. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ Михеева Е.Н., Сероштан М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 531 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24829>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

б) дополнительная учебная литература

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Логанина В.И. Инструменты качества [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Логанина В.И., Федосеев А.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2014.— 111 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19518>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 671 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12857>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

8.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

<http://publish.sutd.ru>):

1. Легезина Г.И. Методические указания по дисциплине «Управление качеством» – СПб.: СПГУТД, 2014. –27с.(контрольные задания) . <http://publish.sutd.ru>
2. Легезина Г.И. Методические указания по дисциплине «Управление качеством» – СПб.: СПГУТД, 2012. – 39 с.(практические занятия) . <http://publish.sutd.ru>
3. Примаченко Б.М. Архалова В.В., Легезина Г.И. Методические указания. Итоговая государственная аттестация– СПб.: СПГУТД, 2015. – 39 с. <http://publish.sutd.ru>
4. Легезина Г.И. Методические указания по интерактивным методам обучения по дисциплине «Управление качеством». СПб.:СПГУТД, 2016. – 40с. . <http://publish.sutd.ru>
5. Легезина Г.И. Учебное пособие по дисциплине «Управление качеством» – СПб.: СПГУТД, 2016. – 107 с.(курс лекций) . <http://publish.sutd.ru>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины

1. www.rosnou.ru/student/IPRbooks - электронно-библиотечная система,
2. www.library.intra.ru - научная электронная библиотека.
3. www.elibrary.ru – агрегатор научных публикаций
4. www.edu.ru – Федеральный портал «Российское образование».

8.4. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Windows 10,
2. OfficeStd.

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

1. Компьютерный класс
2. Мультимедийная установка

8.6. Иные сведения и (или) материалы

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Виды учебных занятий и самостоятельная работа обучающихся	Организация деятельности обучающегося
Лекции	1. Проработка конспекта лекций: структурировать конспект, выделяя основные положения, выводы, формулы, ключевые положения и термины 2. Использование словарей, справочников для разъяснения незнакомых терминов и положений 3. Конспектирование материалов по теоретическим вопросам, предложенным для самостоятельной проработки
Практические занятия	На занятиях обучающиеся изучают нормативные документы, регламентирующие требования к системам управления качеством в соответствии со стандартами ИСО 9000. Использует инструменты управления качеством для решения конкретных задач управления качеством Анализируют существующий опыт предприятий по разработке и внедрению систем управления качеством на конкретных примерах.
Самостоятельная работа	Для подготовки к устным опросам, тестам и экзамену студент должен иметь конспект лекций, ознакомиться с перечнем вопросов к экзамену, получить консультацию у преподавателя проработать рекомендуемую основную и дополнительную литературу

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

10.1.1. Показатели оценивания компетенций на этапах их формирования

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
ПК-1	Дает правильное описание требований к организации и осуществлению контроля качества и безопасности продукции	Вопросы для устного собеседования	Перечень вопросов (23 вопроса)
	Обосновывает перечень, порядок осуществления и периодичность мероприятий по контролю за качеством и безопасностью продукции на предприятии Анализирует результаты проведения контроля за соблюдением требований нормативных документов к качеству продукции	Практическое типовое задание	Сборник заданий (5 вариантов по 10 заданий)
		Индивидуальное задание	Сборник заданий (5 вариантов по 10 заданий)
ПК-3	Дает правильное описание требований к организации и осуществлению контроля качества. Описывает известные инструменты управления качеством и методы их применения. Описывает известные методы анкетирования при экспертном оценивании качества.	Практическое задание	Сборник заданий (5 вариантов по 10 заданий)
	Применяет методы контроля и анализа качества, в том числе с использованием современных ЭВМ, для интерпретации полученных результатов для разработки и обоснования мероприятий по улучшению качества.	Индивидуальное практическое задание	Сборник заданий (5 вариантов по 10 заданий)
	Проводит анализ качества с использованием известных инструментов управления качеством.	Практическое типовое задание	Сборник заданий (5 вариантов по 10 заданий)

Код компетенции / этап освоения	Показатели оценивания компетенций	Наименование оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
	Реализует на практике применение комплексных показателей качества. Самостоятельно интерпретирует информацию о качестве, получаемую из различных источников, для обоснования решений в области управления качеством.		

10.1.2. Описание шкал и критериев оценивания сформированности компетенций

Критерии оценивания сформированности компетенций

Баллы	Оценка по традиционной шкале	Критерии оценивания сформированности компетенций
		Устное собеседование
86 - 100	5 (отлично)	Обучающийся демонстрирует всесторонние и глубокие знания методов и концепций управления качеством Свободно владеет инструментами управления качеством Показывает навыки практического применения полученных знаний к решению конкретных задач, связанных с последующей профессиональной деятельностью. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
75 – 85	4 (хорошо)	Обучающийся показывает знания учебного материала в достаточном объеме, показывает знания основных методов и концепций управления качеством. Владеет инструментами управления качеством Показывает навыки практического применения полученных знаний к решению конкретных задач, связанных с последующей профессиональной деятельностью. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
61 – 74		То же самое, но для исправления допущенных ошибок обучающемуся требуется больше времени Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
51 - 60	3 (удовлетворительно)	Обучающийся показывает знания учебного материала в минимальном объеме; с помощью преподавателя показывает знания основных понятий систем управления качеством. Владеет инструментами управления качеством Показывает навыки практического применения полученных знаний к решению конкретных задач, связанных с последующей профессиональной деятельностью. Однако, при ответе допускает существенные ошибки, но может устранить их под руководством преподавателя. Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
40 – 50		То же самое, но для исправления допущенных ошибок обучающемуся требуется больше времени Учитываются баллы, накопленные в течение семестра
17 – 39	2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может продемонстрировать знания основных понятий систем управления качеством, не владеет методами и инструментами управления качеством, допускает существенные ошибки и не может устранить их даже с помощью преподавателя Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
1 – 16		Обучающийся не имеет достаточного уровня знания дисциплины; не может продемонстрировать знания основных понятий систем управления качеством, не владеет методами и инструментами управления качеством, допускает грубые ошибки и не может устранить их даже с помощью преподавателя Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.
0		Попытка списывания, использования неразрешенных технических устройств или пользование подсказкой другого человека Не учитываются баллы, накопленные в течение семестра.

10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

10.2.1. Перечень вопросов (тестовых заданий), разработанный в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Формулировка вопросов	№ темы
1	Теория управления, основные понятия, определения.	1
2	Основные принципы и функции управления	1

3	Определение понятия "качество", его трактовка согласно определению ISO	2
4	Классификация средств и методов управления качеством	2
5	Основные методы управления, их классификация	3
6	Показатели качества, их характеристика, классификация.	3
7	Методы определения показателей качества	3
8	Правовые и экономические аспекты управления качеством	4
9	Зарубежный опыт управления качеством, основные концепции	4
10	Отечественный опыт управления качеством продукции, основные системы управления, их характеристики и особенности	4
11	Концепция всеобщего менеджмента качества, ее основные принципы	5
12	Составные элементы концепции всеобщего менеджмента качества	5
13	Понятие о жизненном цикле	6
14	Понятие о петле качества	6
15	Современные модели управления качеством	7
16	Концепции постоянного улучшения качества	8
17	Традиционные инструменты управления качеством Контрольные карточки и гистограммы,	9
18	Диаграмма Парето, Диаграмма Исикавы, особенности построения и анализа	9
19	Новые и новейшие инструменты управления качеством (бенчмаркинг)	10
20	Зарубежные модели управления качеством (бережливое производство, шесть сигм)	11
21	Современные направления и концепции в управлении качеством: Кайрио и Кайдзен методологии, метод 5S.	11
22	Понятие о системе общего менеджмента предприятия Роль и место управление качеством в системе общего менеджмента	12
23	Национальная законодательная и нормативная база управления качеством,	13

10.2.2. Перечень тем докладов (рефератов, эссе, пр.), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

Вариант типовых заданий (задач, кейсов), разработанных в соответствии с установленными этапами формирования компетенций

№ п/п	Условия типовых задач (задач, кейсов)	Ответ
1	Тема 2. Понятие «качество». Проанализируйте изменение понятия «качество» и приведите его определение	<p>1. Платон (428 — 347 гг. до н. э.) «Совокупность определенных свойств, отличающих данный предмет от предметов такого же вида»</p> <p>2. Гегель определял качество как тождественную с бытием определенность, следовательно, нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество.</p> <p>3. У. Шухарт считал, что качество состоит из объективных физических характеристик и субъективной стороны — восприятия этой вещи.</p> <p>4. К. Исикава утверждал, что качество — свойство, реально удовлетворяющее потребителей.</p> <p>5. ИСО 8402-86. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности</p>
2	Тема 5. Отечественные модели систем управления качеством Назовите наиболее эффективную отечественную модель системы управления качеством, ее достоинства и недостатки	<p>Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)</p> <p>Достоинства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Созданы группы качества; 2. Удельный вес продукции высшей категории качества вырос в 2-3 раза; 3. Разрабатывались программы повышения качества на предприятиях и объединениях; 4. Создана сеть учреждений по повышению квалификации специалистов в области качества; <p>Недостатки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. При создании системы нарушались основные принципы комплексного системного подхода, что привело к

		формализму – внедрение системы административными методами; 2. Экономическая незаинтересованность предприятий в улучшении качества.
3	<p>Тема 9. Традиционные инструменты управления качеством</p> <p>По приведенным данным проведите анализ Парето и ABC анализ, выявив наиболее значимую причину дефектной продукции</p> <ul style="list-style-type: none"> • Дефекты машин – 8 • Дефекты пряжи – 27 • Дефекты маркировки – 9 • Дефекты упаковки – 3 • Дефекты хранения – 18 • Дефекты транспортировки – 5 • Прочее -16 <p>Итого 86</p>	В соответствии с анализом Парето наибольшую накопленную частоту – 54 % имеют такие виды брака как дефекты пряжи, дефекты ее хранения, дефекты вязания и маркировки. Первоочередной задачей по управлению качеством является задача снижения дефектов пряжи.
4	<p>Тема 13. Управление качеством в системе общего менеджмента</p> <p>Какие модели и критерии премии Правительства РФ используют при самооценке предприятий</p>	<p>Балльно-рейтинговая модель с двумя группами критериев. Оценка выражается суммарным количеством баллов, выставленных экспертами. Максимальное количество баллов по каждой группе критериев составляет 5 баллов, итоговая максимальная оценка 10 баллов</p> <p>Первая группа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. лидирующая роль руководства (1); 2. политика и стратегия организации в области качества (1); 3. персонал (1); 4. партнерство и ресурс (1); 5. процессы, продукция и услуги (1); <p>Вторая группа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. удовлетворенность потребителей качеством продукции и услуг (1) ; 2. удовлетворенность персонала (1,5) ; 3. влияние организации на общество (1,5); 4. результаты работы организации (1).

10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности), характеризующих этапы формирования компетенций

10.3.1. Условия допуска обучающегося к сдаче (экзамена, зачета и / или защите курсовой работы) и порядок ликвидации академической задолженности

Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (принято на заседании Ученого совета)

10.3.2. Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

устная письменная компьютерное тестирование иная*

*В случае указания формы «Иная» требуется дать подробное пояснение

10.3.3. Особенности проведения (экзамена)

... Возможно использовать стандарты серии ИСО 9000

Время на подготовку ответа и решения практического задания – 30 мин: время на проверку и сообщений результата – 30 мин