Автономная некоммерческая организация
высшего образования

Уральский институт фондового рынка

Кафедра менеджмента и маркетинга

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

ФОРМИРОВАНИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Рабочая программа дисциплины

для обучающихся по направлению
27.03.02 Управление качеством (уровень бакалавриата)
профилю «Управление качеством»
по всем формам обучения

Екатеринбург
2025

УДК
ББК
Л

Формирование компетенций в системе менеджмента качества: Рабочая программа дисциплины. - Екатеринбург: УИФР, 2025. – 38 с.

Рабочая программа дисциплины как базовый элемент учебно-методического обеспечения по дисциплине составлена на основании ФГОС ВО и учебных планов УИФР по указанным направлениям и профилям подготовки.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры менеджмента и маркетинга. Протокол заседания № 8 от 17 апреля 2025 г.

© Уральский институт фондового рынка.
Учебное издание
Формат 60Х90/16. Гарнитура Times New Roman
Усл. п.л. _____ Изд. № _____ Тираж ____ экз.
Заказ № ___
Отпечатано в Уральском институте фондового рынка

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Программно-методические материалы 4
1.1 Общая характеристика дисциплины..... 4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы 5
1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам 8
1.4 Тематический план изучения дисциплины..... 8
1.5 Темы занятий семинарского типа 10
Раздел 2. Самостоятельная работа студентов 13
2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся .. 13
2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 14
Раздел 3. Учебно-методическое обеспечение дисциплины..... 19
Раздел 4. Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине 21
4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине 21
4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины 21
4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:..... 29
4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины 34
4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков 36
4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов..... 36
Раздел 5. Методические рекомендациипреподавателям по организации обучения, а также материально-техническая база, необходимая для освоения дисциплины..... 37
5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения 37
5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине 37

РАЗДЕЛ 1. ПРОГРАММНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

1.1 Общая характеристика дисциплины

Дисциплина **«Формирование компетенций в системе менеджмента качества»** включена в основную образовательную программу по указанному направлению и профилю подготовки в часть программы бакалавриата, формируемую участниками образовательных отношений.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Компетенция (код и формулировка)	**Профессиональный стандарт (код, наименование)**	**ОТФ (код, наименование)**
УК-6 – способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.	
ПК-2 – инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	«Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг)» (40.062)	В Осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся профессиональных и универсальных компетенций, необходимых для эффективного участия в разработке, внедрении, поддержании и совершенствовании систем менеджмента качества на основе современных подходов к управлению знаниями, нормативно-правовым требованиям и управленческим практикам.

Задачи изучения дисциплины:

- обеспечить освоение нормативно-правовой базы в области управления качеством - национальной и международной, включая механизмы актуализации и гармонизации стандартов;
- сформировать понимание роли знаний как стратегического ресурса и освоить требования к системе менеджмента знаний;
- развить навыки выявления, структурирования, хранения, передачи и применения знаний в организациях с использованием современных инструментов;
- научить проектировать и внедрять элементы системы менеджмента знаний в производственных и сервисных организациях - от этапов управ-

ления знаниями до разработки локальных нормативных актов и методик обучения;

- сформировать управленческие и кросс-функциональные компетенции, необходимые для работы в системе качества: лидерство, принятие решений на основе данных, фасилитация, командная работа, работа с обратной связью;

- развить soft skills, критически важные для специалистов по качеству: критическое мышление, эмпатию, устойчивость к стрессу, коммуникацию «языком процессов и клиентов»;

- научить интегрировать компетенции в систему оценки эффективности.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Результатами обучения по дисциплине, соотнесенными с установленными в образовательной программе компетенциями и индикаторами достижения компетенций, являются:

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6: способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	**УК-6.2.** Способен определять образовательные и профессиональные ресурсы (курсы, тренинги, наставничество, сертификацию, стажировки), необходимые для непрерывного саморазвития в выбранной профессиональной сфере **УК-6.3.** Разрабатывает и реализует индивидуальный план развития в области управления качеством, включающий цели, ресурсы, сроки, критерии оценки и корректировку прогресса	**Знать:** - основные принципы образования в течение всей жизни и их значение для профессионального развития специалиста в системе менеджмента качества; - этапы построения индивидуальной траектории саморазвития и инструменты личного тайм-менеджмента; **Уметь:** - разрабатывать индивидуальный план развития с учётом требований стандартов, функциональных обязанностей и личных карьерных целей; - применять техники личного тайм-менеджмента для приоритизации задач в условиях многозадачности; **Владеть:** - самостоятельно реализовывать и корректировать траекторию саморазвития в динамичной профессиональной среде - в том числе при внедрении новых стандартов, цифровизации процессов; - интегрировать принципы образования в течение всей жизни в повседневную практику

ПК-2: инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	**ПК-2.1.** Демонстрирует умение выбирать и использовать средства и методы инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) **ПК-2.7.** Использует активные методы обучения для формирования навыков проведения инспекционного контроля качества продукции, выявления скрытых дефектов, анализа причин и фиксации несоответствий по установленным процедурам	**Знать:** - требования нормативно-правовых и нормативно-технических документов, регулирующих порядок и критерии инспекционного контроля качества; - методы выявления, документирования и анализа несоответствий, а также принципы классификации дефектов по степени критичности; **Уметь:** - планировать и проводить инспекционный контроль с использованием актуальных методик, чек-листов и измерительных средств, фиксировать результаты в установленной форме; **Владеть:** - самостоятельно выполнять инспекционный контроль в нестандартных ситуациях, применяя soft skills и принципы «языка процессов»; - интегрировать результаты инспекционного контроля в систему управления знаниями, обеспечивая проактивное предотвращение повторных несоответствий

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Он осуществляется в процессе проведения занятий. Текущий контроль реализуется в форме опроса, докладов с презентацией, контрольной работы.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине обеспечивает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация реализуется в форме зачета.

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

Взаимосвязь индикаторов достижения с учебным материалом и вопросами промежуточной аттестации студентов

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
		З	**У**	**Н**
УК-6.2. Способен определять образова-				

Индикаторы достижения компетенций	№ оценочного средства для текущего контроля (№ вопроса)	№ оценочного средства для промежуточной аттестации (по уровням результатов освоения дисциплины: знать (З), уметь (У), владеть навыками (Н)		
тельные и профессиональные ресурсы (курсы, тренинги, наставничество, сертификацию, стажировки), необходимые для непрерывного саморазвития в выбранной профессиональной сфере **УК-6.3.** Разрабатывает и реализует индивидуальный план развития в области управления качеством, включающий цели, ресурсы, сроки, критерии оценки и корректировку прогресса	Тема 2: 1-10 Тема 3: 1-10 Тема 4: 1-8 Тема 5: 1-5, 12 Тема 6: 1-6, 12 Контрольная работа	6-10, 11-21, 27-29	4-6, 7-13, 18, 19	4, 5, 6-12, 18
ПК-2.1. Демонстрирует умение выбирать и использовать средства и методы инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) **ПК-2.7.** Использует активные методы обучения для формирования навыков проведения инспекционного контроля качества продукции, выявления скрытых дефектов, анализа причин и фиксации несоответствий по установленным процедурам	Тема 1: 1-13 Тема 5: 6-11, 13 Тема 6: 7-11, 13 Контрольная работа	1-5, 22-26, 30-32	1-3, 14-17, 20-22	1-3, 13-17, 19

1.3 Объем дисциплины и распределение часов по темам

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды занятий	Форма обучения	
	Очная	Заочная
Общая трудоемкость	108	108
Контактная работа (включая текущий контроль успеваемости):	37	11
- занятия лекционного типа (Лек)	18	8
- занятия семинарского типа (Сем)	18	2
- промежуточная аттестация	1	1
Самостоятельная работа (СР)	71	97
Курсовая работа	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет

Распределение часов дисциплины по темам и видам работ

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)	16,25	3	3	10,25
Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний	17,25	3	3	11,25
Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации	20,5	3	3	14,25
Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации	17,25	3	3	11,25
Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе	18,5	3	3	12,5
Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества	17,25	3	3	11,25
Подготовка к зачету	1			1
ВСЕГО:	108	18	18	71

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего часов	Лек	Сем	СР
Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)	16,25	1	0,25	15

Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний	17,25	1	0,25	16
Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации	20,5	2	0,5	18
Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации	17,25	1	0,25	16
Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе	18,5	2	0,5	16
Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества	17,25	1	0,25	16
Подготовка к зачету	1			1
ВСЕГО:	108	8	2	98

1.4 Тематический план изучения дисциплины

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)

Нормативно-правовые и нормативно-технические документы, регламентирующие качество продукции и услуг: актуализация, условия отмены и пересмотра.

Международные организации, регламентирующие качество продукции и услуг.

Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний

Стандарты ISO для системы менеджмента знаний организации. Гармонизированные национальные стандарты. Требования к системе менеджмента знаний.

Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации

Составляющие интеллектуального капитала предприятия. Инструменты менеджмента знаний.

Методы менеджмента знаний. Методы data mining. Специальные информационные системы.

Построение и реализация траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации

Этапы управления знаниями. Эффективность системы управления знаниями.

Разработка проектов методик и локальных нормативных актов по обучению работников организации в области качества.

Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе

Понятие системы менеджмента знаний. Семь факторов формирования системы менеджмента знаний. Объективные и субъективные причины формирования системы менеджмента знаний.

Функции и структура системы менеджмента знаний. Внедрение системы менеджмента знаний на российских предприятиях

Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества

Ключевые компетенции руководителей: лидерство в качестве, принятие решений на основе данных, управление изменениями, коммуникация «языком процессов и клиентов».

Компетенции межфункционального взаимодействия: работа в проектных командах (Six Sigma, Kaizen), фасилитация совещаний, управление рисками, работа с обратной связью.

Роль soft skills: критическое мышление, эмпатия, устойчивость к стрессу. Интеграция компетенций в оценку эффективности руководителей и KPI.

1.5 Темы занятий семинарского типа

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)

Вопросы:

1. Какие нормативно-правовые акты РФ регулируют качество продукции и услуг? Приведите примеры.
2. В чём заключается принцип гармонизации национальных стандартов с международными?
3. Каковы основные функции ISO, IEC и других международных организаций в сфере качества?
4. Как происходит актуализация, отмена и пересмотр нормативных документов?
5. Какие документы являются обязательными, а какие — рекомендательными в системе управления качеством?
6. Как международные стандарты (например, ISO 9001) влияют на конкурентоспособность российских предприятий?

Практические задания:

1. Анализ нормативной базы: выберите конкретный продукт (например, медицинское изделие) и определите, какие ГОСТы, технические регламенты и международные стандарты применяются к нему. Составьте таблицу «Документ – область применения – статус (обязательный/добровольный)».

2. Сравнительный анализ: сравните требования к качеству в ISO 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Выделите различия (если есть) и объясните причины их возникновения.

Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний

Вопросы:

1. Какие международные стандарты регулируют менеджмент знаний? Приведите их номера и краткое содержание.
2. Какие национальные стандарты гармонизированы с ISO 30401? В чём их особенности?
3. Какие требования предъявляет ISO 30401 к системе менеджмента знаний (СМЗ)?
4. Как СМЗ соотносится с другими системами менеджмента (качества, экологии, безопасности)?
5. Почему важно интегрировать СМЗ в общую систему управления организацией?
6. Какие риски возникают при отсутствии регламентированной системы менеджмента знаний?

Практические задания:

1. Разработка фрагмента политики СМЗ: напишите проект положения о политике в области управления знаниями для организации (на выбор: университет, ИТ-компания, производственное предприятие), опираясь на требования ISO 30401.
2. Аудит документации: проанализируйте внутренние документы выбранной организации (можно гипотетической). Выявите пробелы в нормативном регулировании управления знаниями и предложите корректирующие действия.

Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации

Вопросы:

1. Какие компоненты входят в интеллектуальный капитал организации? Приведите примеры для конкретной сферы (например, IT, здравоохранение).
2. Чем различаются явные и неявные знания? Как их выявлять и трансформировать?
3. Какие современные инструменты (IT и нетехнологические) применяются для управления знаниями?
4. Как методы data mining способствуют формированию управленческих решений в системе качества?
5. Какие специализированные ИС используются для управления знаниями (например, Confluence, SharePoint, базы best practices)?
6. Как принцип «образования в течение всей жизни» может быть реализован в корпоративной среде?

Практические задания:

1. Карта знаний подразделения: проведите имитационное интервью с сотрудниками гипотетического отдела (например, отдел контроля качества). Составьте карту знаний: кто владеет какими компетенциями, где и как знания документируются (или утрачиваются).

2. Проектирование траектории развития: разработайте индивидуальную траекторию саморазвития для специалиста по качеству (например, от инженера ОТК до руководителя направления), включая формальные и неформальные этапы обучения.

Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации

Вопросы:

1. Назовите и охарактеризуйте основные этапы цикла управления знаниями (по Nonaka, Wiig или др. моделям).

2. Как оценивается эффективность системы управления знаниями? Какие KPI можно использовать?

3. Какие внутренние (организационная культура) и внешние (рынок, технологии) факторы влияют на внедрение СМЗ?

4. Почему важно разрабатывать локальные нормативные акты по обучению персонала в области качества?

5. Какие типичные ошибки допускаются при проектировании методик обучения по качеству?

6. Как роль HR и менеджеров по качеству соотносится при реализации СМЗ?

Практические задания:

1. Разработка методики обучения: спроектируйте краткую методику (формат: презентация + практическое упражнение + оценка) для обучения сотрудников основам 8 принципов менеджмента качества по ISO 9001.

2. Проект локального нормативного акта: напишите проект Положения о порядке повышения квалификации сотрудников по вопросам обеспечения качества (указать цели, ответственных, формы обучения, периодичность, критерии оценки).

Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе

Вопросы:

1. Дайте определение системы менеджмента знаний (СМЗ). Чем она отличается от просто «базы знаний»?

2. Перечислите и раскройте семь факторов формирования СМЗ (по модели «7S» McKinsey или иному подходу).

3. Приведите примеры объективных и субъективных (человеческих) причин внедрения СМЗ на производстве.

4. Какие функции выполняет СМЗ? Какова её типовая структура (роли, подразделения, процессы)?

5. Какие барьеры встречаются при внедрении СМЗ на российских предприятиях? Как их преодолевать?

6. Как СМЗ может поддерживать бережливое производство (Lean), TPM или другие производственные системы?

Практические задания:

1. Анализ кейса внедрения: возьмите описание гипотетического производственного предприятия (среднее машиностроительное предприятие). Определите:

- текущие точки утечки знаний;
- приоритетные направления для СМЗ;
- предложите 3 практических шага по внедрению.

2. Структурирование СМЗ: разработайте схему СМЗ для этого предприятия: кто отвечает за создание, хранение, распространение и обновление знаний (роли и зоны ответственности).

Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества

Вопросы:

1. Какие ключевые компетенции современного руководителя в области качества выделяет ISO 9001:2015 (п. 5 «Лидерство»)?

2. Что означает «принятие решений на основе данных»? Приведите примеры инструментов (SPC, 5W1H, диаграмма Исикавы и др.).

3. Какие soft skills наиболее востребованы в управлении качеством? Почему важна эмпатия при работе с несоответствиями?

4. Как организуется работа в кросс-функциональных командах (Six Sigma, Kaizen)? Какие роли в них существуют?

5. Как фасилитация и управление обратной связью влияют на эффективность команд?

6. Как интегрировать компетенции в систему оценки эффективности (KPI/OKR)? Какие показатели можно предложить?

Практические задания:

1. Ролевая игра / кейс: разыграйте ситуацию: в цехе выявлено массовое несоответствие. Руководитель должен провести совещание с участием технолога, начальника ОТК, инженера по качеству и оператора. Продемонстрируйте применение soft skills и «языка процессов/клиентов». Подготовьте чек-лист успешного проведения совещания.

2. Разработка KPI по компетенциям: для руководителя подразделения предложите 3–5 показателей эффективности, связанных с компетенциями в области качества (например: доля решённых проблем по методу PDCA, уровень вовлечённости в инициативы улучшения, обратная связь от команды по коммуникативной компетентности).

РАЗДЕЛ 2. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

2.1 Виды самостоятельной работы студентов и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Виды самостоятельной работы: конспектирование первоисточников и другой учебной и научной литературы; проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с тестами и вопросами для самопроверки; подготовка к зачету или экзамену.

перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов по данной дисциплине (в библиотеке вуза); учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке вуза; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах вуза, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

Формы самостоятельной работы студентов по темам

Разделы и темы дисциплины	Виды самостоятельной работы
Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе;

	работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации
Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества	проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной и научной литературе); работа в электронной библиотечной системе; работа с материалами текущего контроля и подготовка к промежуточной аттестации

2.2 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная работа студентов развивает самостоятельность мышления, способствует формированию научных интересов, приобретению навыков самостоятельной работы с литературой, приобщает к научно-исследовательской деятельности, помогает освоить практику написания научных трудов, технику научной работы, работы со специализированным программным обеспечением, приемы оформления текста рукописи и т. д.

Занятия семинарского типа в значительной степени ориентируются на применение полученных во время лекции знаний, на отработку и систематизацию предметных и общеучебных способов деятельности (умений), способов оптимального поиска и переработки информации. Самостоятельные работы студентов с использованием опорных методических материалов (методические рекомендации, методические указания, тетради на печатной основе, инструкции, алгоритмические предписания в содержании информационных технологий и др.) задают ориентировочную основу учебной деятельности, позволяют оперативно корректировать их работу, оказывать индивидуальную помощь и поддержку, совершенствовать ее качество. Все это в конечном итоге позволяет на основе оперативной обратной связи повысить управляемость учебным процессом.

Подготовку к каждому занятию семинарского типа каждый студент должен начать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студенту необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы занятия, его выступлении и участии в коллективном

обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

Структура занятия семинарского типа

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы занятие может состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и/ или выступление с презентациями по проблеме занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме – дискуссия.

4. Выполнение практического задания (решение задач) с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть – обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний студентов. Примерная продолжительность — до 15 минут.

Вторая часть — выступление студентов с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов занятия. Обязательный элемент доклада – представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса.

Примерная продолжительность — 20-25 минут.

После докладов следует их обсуждение – дискуссия. В ходе этого этапа занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам.

Примерная продолжительность – до 15-20 минут.

Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а замет идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на занятии семинарского типа преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно).

Примерная продолжительность – 15-20 минут.

Занятие семинарского типа заканчивается подведением итогов. Студентам должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования.

Примерная продолжительность — 5 минут.

Практические советы по подготовке презентации, доклада

– готовьте отдельно: печатный текст + слайды + раздаточный материал

– слайды – визуальная подача информации, которая должна содержать минимум текста, максимум изображений, несущих смысловую нагрузку, выглядеть наглядно и просто;

– текстовое содержание презентации – устная речь или чтение, которая должна включать аргументы, факты, доказательства и эмоции;

– рекомендуемое число слайдов 17-22;

– обязательная информация для презентации: тема, фамилия и инициалы выступающего; план сообщения; краткие выводы из всего сказанного; список использованных источников;

– раздаточный материал – должен обеспечивать ту же глубину и охват, что и живое выступление: люди больше доверяют тому, что они могут унести с собой, чем исчезающим изображениям, слова и слайды забываются, а раздаточный материал остается постоянным осязаемым напоминанием; раздаточный материал важно раздавать в конце презентации; раздаточный материалы должны отличаться от слайдов, должны быть более информативными.

Доклад, согласно толковому словарю русского языка Д.Н. Ушакова: «… сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материл, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию».

Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме учебного занятия. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям вуза и быть указаны в докладе. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку умения самостоятельно обобщать материал и делать выводы в заключение, умения ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей, отработку навыков ораторства, умения проводить диспут.

Докладчики должны знать и уметь:

– сообщать новую информацию; использовать технические средства;

– хорошо ориентироваться в теме всего семинарского занятия; дискутировать и быстро отвечать на заданные вопросы;

– четко выполнять установленный регламент (не более 10 минут);

– иметь представление о композиционной структуре доклада и др.

Структура выступления

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать: название, сообщение основной идеи, современную оценку предмета изложения, краткое перечисление рассматриваемых вопросов, живую интересную форму изложения, акцентирование внимания на важных моментах, оригинальность подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части – представить достаточно данных для того, чтобы слушатели заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио-визуальных и визуальных материалов.

Заключение – ясное, четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Виды самостоятельной работы студентов, обеспечивающие реализацию цели и решение задач данной дисциплины:

- подготовка к семинарским занятиям;
- изучение тем в рамках самостоятельной работы;
- выполнение контрольных и творческих заданий;
- подготовка и сдача зачета (и/или экзамена).

Самостоятельная работа студентов должна способствовать более глубокому усвоению изучаемой дисциплины, формировать навыки исследовательской работы и ориентировать студентов на приобретение навыков применения теоретических знаний на практике.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный или ориентировочный, исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений, проверка, оценка и самооценка полученных результатов. Структуру самостоятельной работы студенты не только должны знать, но и применять эти знания в своей деятельности.

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-вый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное.

На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата.

Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала.

На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется:

Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину.

После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности.

К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия:

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская.

Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности.

Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

Самостоятельная работа на лекции

Слушание и запись лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность студента. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим студентом.

Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, опре-

деления, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции.

Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

Жайтапова, А. А. Менеджмент качества в организации образования: учебное пособие / А. А. Жайтапова, З. М. Садвакасова, Б. А. Кабдолданова. — 2-е изд. — Алматы: Дарын, 2023. — 272 c. — ISBN 978-601-275-039-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/134748.html

Дополнительная литература

Морина, Л. А. Эффективные образовательные технологии: учебное пособие / Л. А. Морина, Г. М. Мандрикова, Е. В. Траулько; под редакцией Л. А. Мориной. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 151 c. — ISBN 978-5-7782-4629-4. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/126648.html

Лицензионные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины

Электронно-библиотечная система: по паролю. URL: http://www.iprbookshop.ru/ Предусмотрен режим для слабовидящих.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т. ч. отечественного производства, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).
- Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)

– Информационная справочная система и база данных «Консультант-Плюс» http://www.consultant.ru/» (доступ по паролю) (отечественное производство)

– Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);

– Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/ (доступ свободный);

– Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

– Открытые базы данных Минфина России https://www.minfin.ru/ru/opendata/ (свободно распространяемое).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиаконтентов, предусмотрена возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотрена доступность управления контентом с клавиатуры.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Перечень компетенций, оценивание формирования которых предусмотрено в процессе текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине

УК-6 – способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

ПК-2 – инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг).

4.2 Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса, докладов с презентацией

Тема 1. Национальная и международная нормативная база в области управления качеством продукции (услуг)

Вопросы для проведения опроса:

1. Какие международные организации разрабатывают стандарты в области качества? Назовите не менее трёх.
2. Что означает термин «гармонизация стандартов»? Почему она важна для России?
3. В чём разница между техническим регламентом и национальным стандартом (ГОСТ)?
4. Какие документы обязательны к применению на территории РФ при обращении продукции?
5. Приведите примеры международных стандартов по управлению качеством (кроме ISO 9001).
6. Какие основные этапы предусмотрены для актуализации или пересмотра национального стандарта?
7. Может ли организация добровольно применять международный стандарт без его национальной адаптации? Обоснуйте.
8. Какие функции выполняет Росстандарт в системе обеспечения качества продукции и услуг?
9. Какие риски возникают при использовании устаревшей редакции стандарта (например, ISO 9001:2008 вместо 2015)?
10. В каких случаях отменяются (аннулируются) национальные стандарты? Приведите примеры.

Темы докладов с презентацией:

11. Эволюция ISO 9001: от версии 1987 г. до 2015 г. - изменения, вызовы, компетенции.
12. Гармонизация национальных стандартов РФ с международными: достижения и барьеры.
13. Техническое регулирование в РФ: как ТР ТС/ЕАЭС и ГОСТы влияют на систему менеджмента качества.

Тема 2. Нормативно-правовая база менеджмента знаний

Вопросы для проведения опроса:

1. Какой международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента знаний (СМЗ)? Укажите полное обозначение.
2. Что означает термин «гармонизированный национальный стандарт»? Приведите пример гармонизации в области менеджмента знаний.

3. Какие основные цели преследует внедрение СМЗ согласно ISO 30401?

4. В каких разделах ISO 30401 описываются требования к руководству, поддержке и операционным процессам?

5. Может ли организация применять положения ISO 30401 без сертификации? Обоснуйте ответ.

6. Какие документы входят в нормативно-правовую базу менеджмента знаний в РФ (кроме ГОСТ Р ИСО 30401-2019)?

7. Какие различия (если есть) существуют между ISO 30401:2018 и ГОСТ Р ИСО 30401-2019?

8. Каким образом требования ISO 30401 соотносятся с принципами ISO 9001:2015 (например, «вовлечение людей», «улучшение»)?

Темы докладов с презентацией:

9. ISO 30401:2018 - фундамент системы менеджмента знаний: структура, ключевые требования и их интерпретация для российских организаций.

10. Гармонизация ISO 30401 на территории РФ: ГОСТ Р ИСО 30401-2019 - достижения, ограничения, пути развития.

Тема 3. Составляющие менеджмента знаниями в организации

Вопросы для проведения опроса:

1. Назовите три составляющие интеллектуального капитала организации по модели Эдвинссона/Свеябу и приведите по одному примеру каждой для производственной компании.

2. В чём различие между явными и неявными знаниями? Какие методы позволяют трансформировать неявные знания в явные?

3. Какие инструменты менеджмента знаний (не ИТ) вы считаете наиболее эффективными для передачи опыта в подразделении по качеству? Обоснуйте.

4. Как методы data mining могут быть использованы для повышения эффективности системы менеджмента качества? Приведите конкретный кейс (реальный или гипотетический).

5. Приведите примеры специализированных информационных систем (СИС), применяемых для управления знаниями (например, в ИТ, здравоохранении, производстве). Какие функции они реализуют?

6. Что означает принцип «образования в течение всей жизни» (lifelong learning)? Как он может быть интегрирован в корпоративную политику качества?

7. Какие методы менеджмента знаний (например, communities of practice, after-action reviews, storytelling) наиболее применимы при расследовании несоответствий?

8. Почему важно учитывать жизненный цикл знания (создание → хранение → распространение → применение → обновление/устаревание) при проектировании СМЗ?

9. Какие барьеры (организационные, технологические, психологические) чаще всего мешают эффективному использованию знаний в системе качества?

Тема доклада с презентацией:

10. От данных к компетенциям: как инструменты и методы менеджмента знаний формируют экспертов в системе качества.

Тема 4. Менеджмент знаний: роль факторов и структуры организации

Вопросы для проведения опроса:

1. Назовите и кратко охарактеризуйте основные этапы управления знаниями (например, по модели Wiig или Nonaka & Takeuchi). Какой этап, по вашему мнению, наиболее уязвим в российских организациях?
2. Какие критерии и показатели (KPI) могут использоваться для оценки эффективности системы управления знаниями? Приведите 2–3 примера.
3. Какие внутренние факторы (например, корпоративная культура, мотивация, структура управления) наиболее сильно влияют на успешность внедрения СМЗ?
4. Почему важно формализовать обучение в области качества с помощью локальных нормативных актов (ЛНА), а не ограничиваться устными договорённостями?
5. Какие разделы должны обязательно содержаться в методике обучения работников по вопросам качества? (например: цель, целевая аудитория, формы, периодичность, оценка усвоения и др.)
6. Какова связь между эффективностью СМЗ и выполнением требований ISO 9001:2015 (п. 7.1.6 «Знания организации»)?
7. Какие барьеры (организационные, правовые, кадровые) могут возникнуть при разработке и утверждении ЛНА по обучению в области качества? Как их преодолеть?

Тема доклада с презентацией:

8. От обучения к компетенциям: как методики и локальные нормативные акты формируют устойчивую систему знаний в области качества.

Тема 5. Формирование системы менеджмента знаний в производственной системе

Вопросы для проведения опроса:

1. Дайте определение системы менеджмента знаний (СМЗ) в контексте производственной системы. Чем она отличается от простого архива или базы данных?
2. Перечислите семь факторов формирования СМЗ (по модели, например, Probst, Raub & Romhardt или адаптированной для промышленности). Какой из них, по вашему мнению, наиболее критичен для российских предприятий и почему?

3. Приведите 2–3 объективные (внешние/технологические) и 2–3 субъективные (человеческие/организационные) причины внедрения СМЗ в производственной компании.

4. Какие функции выполняет СМЗ на предприятии? Как они связаны с обеспечением устойчивого качества продукции?

5. Почему при внедрении СМЗ на российских предприятиях часто игнорируется личная траектория саморазвития сотрудника? Как это влияет на долгосрочную эффективность системы?

6. Каким образом система менеджмента знаний (СМЗ) может повысить эффективность инспекционного контроля качества? Приведите 2–3 конкретных примера (например, использование базы несоответствий, чек-листов, историй отказов).

7. Какие семь факторов формирования СМЗ (по тематическому плану) наиболее критичны для обеспечения качества инспекционного контроля? Обоснуйте выбор одного из них.

8. Какие объективные (технические, нормативные) и субъективные (человеческие, организационные) причины могут привести к снижению достоверности инспекционного контроля? Как СМЗ помогает их нивелировать?

9. Какими знаниями (явными и неявными) должен обладать инспектор по качеству? Как СМЗ способствует их сохранению и передаче?

10. Почему внедрение СМЗ на российских предприятиях часто не затрагивает зону инспекционной деятельности? Какие риски это создаёт для системы качества в целом?

11. Как можно оценить вклад СМЗ в повышение надёжности инспекционного контроля? Предложите 2–3 измеримых показателя (KPI).

Темы докладов с презентацией:

12. Система менеджмента знаний как инструмент личного и организационного роста.

13. Система менеджмента знаний как основа достоверного инспекционного контроля.

Тема 6. Развитие управленческих и кросс-функциональных компетенций в системе качества

Вопросы для проведения опроса:

1. Какие ключевые компетенции руководителя в системе качества выделяет ISO 9001:2015 (раздел 5 «Лидерство»)?

2. Что означает «принятие решений на основе данных»? Как это требует управления временем и осознанного саморазвития?

3. Какие soft skills (эмпатия, критическое мышление, устойчивость к стрессу) наиболее важны при управлении кросс-функциональными проектами (например, Kaizen)?

4. Как фасилитация совещаний или работа с обратной связью могут быть использованы как инструменты личного роста и управления собственными слепыми зонами?

5. Почему интеграция компетенций в KPI и систему оценки эффективности — обязательное условие устойчивого развития руководителя?

6. Как специалист по качеству может самостоятельно выстраивать траекторию развития в условиях быстро меняющихся требований (цифровизация, ESG, новые стандарты)? Какие ресурсы СМЗ ему в этом помогут?

7. Какие управленческие компетенции (лидерство, принятие решений на основе данных, коммуникация «языком процессов») напрямую влияют на эффективность инспекционного контроля? Приведите пример.

8. Почему принятие решений на основе данных критично при интерпретации результатов инспекции? Как избежать субъективных суждений?

9. Какие soft skills (эмпатия, критическое мышление, устойчивость к стрессу) необходимы инспектору при взаимодействии с производственными подразделениями? Как их развивать?

10. Как организовать кросс-функциональную работу (например, инспектор + технолог + оператор) для анализа несоответствия, выявленного при инспекционном контроле? Какие роли и правила эффективны?

11. Как фасилитация совещаний и работа с обратной связью могут повысить доверие к результатам инспекционного контроля и снизить «оборонительную реакцию» со стороны цеха?

Темы докладов с презентацией:

12. От компетенций к привычкам: как лидер в системе качества управляет собой и своей траекторией развития»

13. Инспектор как лидер качества: как управленческие и кросс-функциональные компетенции повышают ценность инспекционного контроля продукции.

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Формирование компетенций в системе менеджмента качества» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему социологии в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее –

выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции социологии и менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках социологии;

6. подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; социологический анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения социологического подхода;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. жур-

нальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по начальной букве фамилии по ключу, предложенному в следующей таблице:

Начальная буква фамилии	Номер темы
А, Ж, Н, У, Щ	1, 7, 13, 19, 20
Б, З, О, Ф, Э	2, 8, 11, 14, 20
В, И, П, Х, Ю	3, 7, 9, 15, 19
Г, К, Р, Ц, Я	4, 10, 12, 16, 20
Д, Л, С, Ч	5, 11, 17, 19
Е, М, Т, Ш	6, 12, 18, 20

Темы для выполнения контрольных работ:

1. Эволюция международных стандартов ISO серии 9000: от «документированной системы» к «мышлению через риски и ценности».
2. Гармонизация ГОСТ Р с международными стандартами в области качества: достижения, пробелы, перспективы.
3. Роль технических регламентов Таможенного союза/ЕАЭС в обеспечении качества продукции: взаимодействие с СМК по ISO 9001.
4. Актуализация и отмена национальных стандартов: механизмы, сроки, влияние на систему менеджмента качества организаций.

5. Сравнительный анализ требований к качеству в ISO 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015: есть ли различия на практике?

6. ISO 30401:2018 как основа построения системы менеджмента знаний: ключевые требования и их интерпретация для российских организаций.

7. ГОСТ Р ИСО 30401-2019: особенности национальной адаптации и практическая применимость в промышленности.

8. Интеграция требований ISO 30401 и ISO 9001:2015 — как согласовать «знания организации» (п. 7.1.6) и «компетентность» (п. 7.2)?

9. Правовой статус стандартов по управлению знаниями в РФ: добровольное применение и его последствия для ответственности руководства.

10. Интеллектуальный капитал в системе качества: как человеческий, структурный и реляционный капитал влияют на устойчивость СМК.

11. Data mining в управлении качеством: от анализа рекламаций и несоответствий к прогнозированию рисков и формированию best practices.

12. Роль специализированных информационных систем (Confluence, QMS-модули, базы знаний) в поддержке инспекционного контроля.

13. Образование в течение всей жизни как основа формирования компетенций специалиста по качеству: личная и организационная ответственность.

14. Этапы управления знаниями (создание → хранение → передача → применение → обновление) в контексте повышения квалификации персонала по качеству.

15. Разработка локального нормативного акта «Положение об обучении работников в области качества»: структура, содержание, правовые аспекты.

16. Оценка эффективности системы управления знаниями: от субъективных оценок к измеримым KPI (например, снижение повторных несоответствий).

17. Семь факторов формирования системы менеджмента знаний (по модели Probst et al.) и их роль в обеспечении устойчивости инспекционного контроля.

18. Объективные и субъективные барьеры внедрения СМЗ на российских промышленных предприятиях: анализ кейсов и рекомендации.

19. Структура системы менеджмента знаний в производственной организации: от «хранилища знаний» до «сообществ практиков».

20. Soft skills как основа эффективного инспекционного контроля: как эмпатия, критическое мышление и устойчивость к стрессу повышают доверие к результатам проверок.

4.3 Оценочные средства промежуточной аттестации для оценивания уровня формирования компетенций, соотнесенного с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

По компоненте компетенций «Знать»

1. Дайте определение нормативно-правового и нормативно-технического документа в сфере качества. Приведите примеры каждого.
2. Назовите основные международные организации, разрабатывающие стандарты в области качества, и охарактеризуйте их роль.
3. Перечислите этапы актуализации, пересмотра и отмены национальных стандартов в РФ.
4. В чём заключается принцип гармонизации национальных стандартов с международными? Приведите пример.
5. Какие требования к качеству продукции являются обязательными на территории РФ? Как они соотносятся с добровольными стандартами?
6. Какой международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента знаний? Укажите его полное обозначение и год издания.
7. Дайте определение гармонизированного национального стандарта. Приведите пример в области менеджмента знаний.
8. Перечислите основные требования ISO 30401 к системе менеджмента знаний (по разделам: контекст организации, руководство, поддержка, операционные процессы).
9. Какие цели преследует внедрение системы менеджмента знаний согласно ISO 30401?
10. Может ли организация применять ISO 30401 без сертификации? Обоснуйте.
11. Назовите и охарактеризуйте три составляющие интеллектуального капитала организации (по модели Эдвинссона/Свеябу).
12. В чём различие между явными и неявными знаниями? Приведите по одному примеру каждого типа в сфере управления качеством.
13. Перечислите и кратко опишите основные инструменты менеджмента знаний (не ИТ и ИТ).
14. Что такое data mining? Какие методы используются для извлечения знаний из массивов данных контроля качества?
15. Назовите 2–3 специализированные информационные системы, применяемые для управления знаниями в промышленности.
16. Что означает принцип образования в течение всей жизни (lifelong learning)? Как он закреплён в современных подходах к развитию персонала?
17. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы управления знаниями (например, по модели Nonaka & Takeuchi или Wiig).

18. Какие показатели (KPI) могут использоваться для оценки эффективности системы управления знаниями?

19. Какие внутренние (организационные, культурные) и внешние (рыночные, технологические) факторы влияют на внедрение СМЗ?

20. Какие разделы должны входить в методику обучения работников в области качества?

21. Назовите виды локальных нормативных актов, регулирующих обучение персонала в области качества, и опишите их правовую силу.

22. Дайте определение системы менеджмента знаний (СМЗ). Чем она отличается от простой базы знаний?

23. Перечислите семь факторов формирования СМЗ (по модели Probst, Raub & Romhardt) и кратко раскройте каждый.

24. Приведите по 2–3 примера объективных и субъективных причин, побуждающих организацию к созданию СМЗ.

25. Назовите основные функции системы менеджмента знаний в производственной организации.

26. Какие типичные барьеры встречаются при внедрении СМЗ на российских предприятиях?

27. Перечислите ключевые управленческие компетенции руководителя в системе качества согласно ISO 9001:2015 (раздел 5 «Лидерство»).

28. Что означает «принятие решений на основе данных»? Приведите 2–3 инструмента, используемых для этого в управлении качеством.

29. Какие компетенции необходимы для эффективного межфункционального взаимодействия в проектных командах (Six Sigma, Kaizen)?

30. Дайте определение термина фасилитация. Какие принципы фасилитации применяются при проведении совещаний по качеству?

31. Перечислите 3–4 soft skills, критически важные для специалистов по качеству, и объясните, почему каждый из них значим.

32. Каким образом компетенции могут быть интегрированы в KPI руководителей и специалистов по качеству?

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Уметь определить и обосновать, какие нормативно-правовые и нормативно-технические документы (ГОСТ, ТР, ISO) подлежат применению при выводе на рынок нового вида продукции (на примере, например, умного бытового прибора).

2. Уметь интерпретировать требования международного стандарта (например, ISO 9001:2015) применительно к конкретному процессу организации (например, приёмке поставок).

3. Уметь проанализировать актуальность действующих нормативных документов: проверить статус ГОСТ/ISO по официальному реестру и принять решение о необходимости замены/пересмотра.

4. Уметь сопоставить требования ISO 30401:2018 и ГОСТ Р ИСО 30401-2019 и выявить (при наличии) расхождения в терминах, структуре или содержании.

5. Уметь применить требования ISO 30401 для оценки готовности организации к внедрению системы менеджмента знаний (например, с использованием чек-листа по разделам стандарта).

6. Уметь разработать фрагмент политики в области управления знаниями, соответствующий требованиям п. 5.2 ISO 30401.

7. Уметь классифицировать знания сотрудников подразделения (явные/неявные) и предложить способы их выявления и формализации.

8. Уметь подобрать и обосновать инструменты менеджмента знаний (IT и нетехнологические) для решения конкретной задачи (напр., снижение текучести кадров в службе качества).

9. Уметь применить методы data mining для анализа массива данных по несоответствиям (например, в Excel или Power BI) и сформулировать гипотезу о корневой причине.

10. Уметь спроектировать индивидуальную траекторию саморазвития специалиста по качеству на 1–2 года с опорой на принцип lifelong learning.

11. Уметь описать последовательность этапов управления знаниями при реализации конкретного проекта (например, после крупного несоответствия).

12. Уметь разработать структуру и содержание методики обучения работников по теме «Работа с несоответствиями и корректирующими действиями».

13. Уметь составить проект локального нормативного акта (например, «Положение о повышении квалификации персонала в области качества»), включая цели, зоны ответственности, формы, периодичность и критерии оценки.

14. Уметь проанализировать текущую ситуацию на производственном предприятии и выявить объективные и субъективные причины, требующие формирования СМЗ.

15. Уметь применить модель «7 факторов СМЗ» (Probst et al.) для аудита готовности организации к внедрению системы менеджмента знаний.

16. Уметь предложить структуру СМЗ для конкретного предприятия (роли, процессы, ИТ-поддержка, метрики) с учётом его специфики (например, малое/среднее производство).

17. Уметь разработать план внедрения СМЗ на 6–12 месяцев с этапами, ресурсами и критериями успеха.

18. Уметь провести фасилитацию совещания по анализу несоответствия (в формате ролевой игры/описания сценария), используя техники вовлечения, визуализации и принятия решений на основе данных.

19. Уметь организовать работу кросс-функциональной команды (например, по методу Kaizen): определить состав, цели, KPI, график и правила взаимодействия.

20. Уметь применить soft skills (эмпатия, критическое мышление, устойчивость к стрессу) в конфликтной ситуации при инспекционном контроле (описать речевые и поведенческие стратегии).

21. Уметь разработать систему KPI, отражающую развитие компетенций (управленческих и кросс-функциональных), для руководителя службы качества — с учётом баланса между обучением, результатами и поведением.

22. Уметь интерпретировать данные (графики SPC, диаграммы Парето, карты процессов) и принять управленческое решение на их основе.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Владеть навыком поиска и верификации статуса нормативных документов в официальных реестрах (Росстандарт, ISO.org, ConsultantPlus) — быстро и точно определить, действует ли ГОСТ/ISO/ТР, есть ли изменения, замена или отмена.

2. Владеть навыком сопоставительного анализа требований международного стандарта (напр., ISO 9001:2015) и национального (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) — выявлять расхождения в терминах, формулировках, приложениях.

3. Владеть навыком правильного цитирования и ссылки на нормативные документы при составлении внутренних регламентов, отчётов аудитов, предписаний по качеству.

4. Владеть навыком применения требований ISO 30401 в аудиторской проверке СМЗ — уверенно интерпретировать каждый пункт стандарта (например, п. 8.2 «Создание знаний») и задавать уточняющие вопросы при оценке соответствия.

5. Владеть навыком оформления проекта локального стандарта/методических рекомендаций по управлению знаниями в соответствии с требованиями к структуре и стилю нормативных документов (введение, область применения, термины, содержание, приложения).

6. Владеть навыком выявления и извлечения неявных знаний опытных сотрудников с помощью структурированного интервью, storytelling, after-action review.

7. Владеть навыком работы с инструментами data mining (например, сводные таблицы, фильтрация по критериям, построение диаграмм Парето в Excel/Power BI) для анализа массивов данных о несоответствиях/отказах.

8. Владеть навыком создания и ведения базы знаний в специализированной ИС (напр., Confluence, SharePoint, QMS-модуле): структурирование, тегирование, версионирование, поиск, актуализация.

9. Владеть навыком построения и сопровождения индивидуальной траектории саморазвития (IDP) — включая постановку SMART-целей, выбор форм обучения, рефлексию, корректировку при изменениях.

10. Владеть навыком проведения этапа «передачи знаний» в рамках управления знаниями — например, фасилитация сессии communities of practice, подготовка и презентация кейса, проведение on-the-job training.

11. Владеть навыком разработки методики обучения «под ключ»: от определения целевой аудитории и целей — до подбора форм, материалов, инструментов оценки усвоения и обратной связи.

12. Владеть навыком оформления, согласования и утверждения локального нормативного акта (ЛНА) в соответствии с внутренними регламентами документооборота организации (шапка, реквизиты, визы, порядок вступления в силу, учёт изменений).

13. Владеть навыком применения модели «7 факторов СМЗ» (Probst et al.) для диагностики зрелости системы менеджмента знаний в организации — быстро и системно оценить каждый фактор и предложить меры.

14. Владеть навыком проектирования ролевой структуры СМЗ — чётко распределить функции между «генераторами знаний», «хранителями», «мостами» и «потребителями» в конкретном подразделении.

15. Владеть навыком внедрения пилотного проекта СМЗ — от постановки цели и выбора процесса до запуска, мониторинга и масштабирования (включая работу с сопротивлением и мотивацией).

16. Владеть навыком фасилитации совещаний по качеству — уверенно использовать техники: «мозговой штурм», «5 Почему», «карта эмпатии», «world café», визуализация на доске/флипчарте, подведение итогов с фиксацией решений и ответственных.

17. Владеть навыком работы в кросс-функциональной команде (Kaizen, Six Sigma DMAIC) — эффективно взаимодействовать с представителями других подразделений, брать на себя роль (лидер, скрам-мастер, аналитик), вести документацию проекта (А3-отчёт, карта процесса, контрольный лист).

18. Владеть навыком конструктивного управления обратной связью — давать (по модели SBI: Situation–Behavior–Impact) и принимать feedback без защитной реакции, в том числе в стрессовых ситуациях (например, после выявления критического несоответствия).

19. Владеть навыком применения soft skills «в моменте».

4.4 Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Текущий контроль по дисциплине обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины. Эта оценка должна учитывать результаты опроса, докладов с презентацией, контрольной работы.

Критерии оценивания результатов освоения дисциплины в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Система критериев оценивания, принятая в УИФР, опирается на три уровня освоения компонентов компетенций: пороговый, повышенный, продвинутый.

Компоненты компетенций	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)
Навыки	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при ре-	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профес-

	уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	шении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	сиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по дисциплине в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении преду-

	(не зачтено)	смотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

4.5 Процедуры оценивания знаний, умений и навыков

Процедуры оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, представлены в методических материалах вуза «Положение об организации, формах и методах оценки качества освоения основной образовательной программы».

4.6 Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе. Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

РАЗДЕЛ 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИПРЕПОДАВАТЕЛЯМ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Интерактивные и инновационные технологии обучения

При проведении учебных занятий преподаватели обеспечивают развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости

проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей).

Выбор методов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется содержанием обучения, уровнем профессиональной подготовки педагогов, методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

5.2 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС организации.

Помещения должны быть укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории (мультимедийный проектор). Компьютерный класс с установленным программным обеспечением; электронная библиотека.

Особенности материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса с участием лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов различной нозологии, предусматриваются и реализуются по мере необходимости. Критерии и порядок создания таких условий указаны в Положении об организации образовательного процесса по образовательным программам для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в Уральском институте фондового рынка.