

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Инженерный институт



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Воронцов Д.П. (кафедра управления качеством, Инженерный институт), DPVoroncov@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-10	способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества
ПК-12	умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью
ПК-13	способностью корректно формулировать задачи (проблемы) своей деятельности (проекта, исследования), устанавливать их взаимосвязи, строить модели систем задач (проблем), анализировать, диагностировать причины появления проблем
ПК-14	умением идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей
ПК-6	способностью использовать знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные положения современной философии качества, принципы менеджмента качества, структуру и положения стандартов ИСО серии 9000, особенности построения СМК в сфере управления качеством продукции и услуг;
- виды и формы возможных несоответствий и их отражение в документах аудитов СМК;
- отличия корректирующих и предупреждающих действий, их возможности и ограничения в применении, а также аспекты ценообразования (затрат) на корректирующие и предупреждающих действия.

Должен уметь:

- документировать процессы СМК и осуществлять их декомпозицию;
- составлять причинно-следственные диаграммы, проводить анализ документации на соответствие требованиям стандартов и использовать цикл PDCA (планируй, действуй, контролируй, корректируй);
- разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия, наиболее оптимальные для каждой конкретной ситуации на основе норм международных стандартов, а также проводить аудит несоответствий.

Должен владеть:

- навыками проведения групповых работ методом 'мозгового штурма' и экспертных оценок приоритетов при сравнительном анализе работы коллектива;
- навыками экспертизы документов СМК;
- навыками аудита СМК и избежания ошибок при идентификации предупреждающих и корректирующих действий;
- навыками разработки корректирующих и предупреждающих действий на основе международных стандартов, в том числе 'Аудитирование предупреждающих действий' Группы по практике аудиторства ISO 9001 (International Organization for Standardization ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on Auditing Preventive Action), и др.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- способность самостоятельно учиться и повышать квалификацию в течение всего периода профессиональной деятельности, находить необходимую литературу, базы данных, информацию, соблюдать основные требования информационной безопасности;
- способность эффективно работать индивидуально, в качестве члена команды, состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, а также руководить коллективом, демонстрировать ответственность за результаты работы;

- разрабатывать корректирующие и предупреждающие действия на основе экспертизы и проектирования документов СМК, результатов аудита, нести ответственность за разработанные мероприятия (в рамках процедуры управления несоответствующей продукцией, процедуры корректирующих и предупреждающих действий, анализа СМК со стороны руководства, и др.).

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ДВ.26 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 27.03.02 "Управление качеством (не предусмотрено)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 44 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 8 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Понятие системы менеджмента качества. Обоснование необходимости СМК. Определение корректирующих и предупреждающих действий по стандарту ИС 9000 (2008 и поздн.) и их ключевые признаки на практике. Причины несоответствий.	8	4	4	0	4
2.	Тема 2. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции. Основные источники информации для планирования корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита.	8	4	4	0	4
3.	Тема 3. Планирование корректирующих и предупреждающих действий: типовые элементы и особенности оформления.	8	4	4	0	4
4.	Тема 4. Управление рисками и корректирующие и предупреждающие действия: взаимосвязь и отражение в стандартах ИСО.	8	2	2	0	4
5.	Тема 5. Результативность и эффективность корректирующих и предупреждающих действий. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.	8	2	2	0	4

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
6.	Тема 6. Этапы управления корректирующими действиями: характеристики и особенности этапов.	8	4	4	0	4
7.	Тема 7. Этапы управления предупреждающими действиями: характеристики и особенности этапов.	8	4	4	0	4
8.	Тема 8. Аудит (проверка) системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества. Структура несоответствия (классическая); неоднозначные несоответствия. Особенности оформления ссылок на пункты ИСО (9001) в протоколе несоответствия.	8	2	2	0	4
9.	Тема 9. Ошибки при идентификации корректирующих и предупреждающих действий: виды, основные характеристики. Необходимость разработки и осуществления корректирующих и предупреждающих действий ко всем несоответствиям: анализ требований стандартов ИСО (2008 и поздн.).	8	2	2	0	4
10.	Тема 10. Управление предупреждающими действиями согласно требованиям ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on Auditing Preventive Action.	8	2	2	0	4
11.	Тема 11. Обязательные элементы СМК: аудит, корректирующие и предупреждающие действия - взаимосвязь и значение в СМК и управлении организацией. Процедуры корректирующих и предупреждающих действий и управления несоответствующей продукцией, анализа СМК со стороны руководства в СМК: взаимосвязь и эффективность.	8	2	2	0	4
	Итого		32	32	0	44

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие системы менеджмента качества. Обоснование необходимости СМК. Определение корректирующих и предупреждающих действий по стандарту ИС 9000 (2008 и поздн.) и их ключевые признаки на практике. Причины несоответствий.

Понятие о системе менеджмента качества: качество продукции, контроль качества продукции, качество менеджмента, качество производственных процессов организации, согласованность действий подразделений и сотрудников компании между собой, качественный документооборот.

Определение корректирующих действий по стандарту ИС 9000 (2008 и поздн.) и их ключевые признаки на практике. Причины несоответствий. Корректирующие действия в стандартах ИСО-2011, ИСО-2015: причина и сущность изменений. Значение корректирующих действий в СМК и их взаимосвязь с иными разделами СМК.

Определение предупреждающих действий по стандарту ИС 9000 (2008 и поздн.) и их ключевые признаки на практике. Причины несоответствий. Предупреждающие действия в стандарте ИСО-2011, ИСО-2015: причина и сущность изменений. Значение предупреждающих действий в СМК и их взаимосвязь с иными разделами СМК.

Тема 2. Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции. Основные источники информации для планирования корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита.

Требования к системам менеджмента качества. Требования к продукции. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая, организационная. Основные источники информации для планирования корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита, по областям; возможное содержание полученных данных. Источники информации о несоответствиях для планирования корректирующих действий.

Основные источники информации для планирования корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудита, по областям; возможное содержание полученных данных. Источники информации о несоответствиях для планирования предупреждающих действий.

Тема 3. Планирование корректирующих и предупреждающих действий: типовые элементы и особенности оформления.

Планирование корректирующих действий: типовые элементы и особенности оформления (с примерами в сфере образования, медицины и т.д.).

Планирование предупреждающих действий: типовые элементы и особенности оформления.

Тема 4. Управление рисками и корректирующие и предупреждающие действия: взаимосвязь и отражение в стандартах ИСО.

Управление рисками и корректирующие и предупреждающие действия: взаимосвязь и отражение в стандартах ИСО; общая последовательность указанных действий и характеристика этапов одного из видов действий.

Типовая и возможные формы корректирующих и предупреждающих действий, основные элементы.

Тема 5. Результативность и эффективность корректирующих и предупреждающих действий. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

Результативность и эффективность корректирующих и предупреждающих действий: определения, сущность, формулы, отличия. Возможности применения для оценки современных методов (FMEA и др.). Лидерство высшего руководства, его обязательства и активное вовлечение. Анализ со стороны руководства.

Тема 6. Этапы управления корректирующими действиями: характеристики и особенности этапов.

Этапы управления корректирующими действиями: характеристики и особенности этапов. Возможные примеры применения алгоритма управления на основе несоответствия: несоответствия в управленческой деятельности, в реализации, в процессах обеспечения ресурсами и вспомогательных процессах, в процессах мониторинга, измерения, анализа и улучшения, и др.

Тема 7. Этапы управления предупреждающими действиями: характеристики и особенности этапов.

Этапы управления предупреждающими действиями: характеристики и особенности этапов. Возможные примеры применения алгоритма управления на основе несоответствия: несоответствия в управленческой деятельности, в реализации, в процессах обеспечения ресурсами и вспомогательных процессах, в процессах мониторинга, измерения, анализа и улучшения, и др.

Тема 8. Аудит (проверка) системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества. Структура несоответствия (классическая); неоднозначные несоответствия. Особенности оформления ссылок на пункты ИСО (9001) в протоколе несоответствия.

Национальный стандарт РФ ГОСТ ИСО 19011-2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента. Цели и задачи аудита. Участники аудита.

Принципы проведения аудита. Статус аудита СМК. Анализ эффективности СМК. Выявление и озвучивание проблем в области качества. Оценка удовлетворенности потребителей. Анализ эффективности СК со стороны руководства. Модели совершенства. Цели создания этих моделей. Проведение самооценки или внешней оценки по критериям модели. Модель EFQM.

Структура несоответствия (классическая); неоднозначные несоответствия. Особенности оформления ссылок на пункты ИСО (9001) в протоколе несоответствия (форма 1, форма 2 -?комбинированная?). Градация несоответствий СМК: критические, значительные, незначительные, наблюдения ? определения и характеристики.

Тема 9. Ошибки при идентификации корректирующих и предупреждающих действий: виды, основные характеристики. Необходимость разработки и осуществления корректирующих и предупреждающих действий ко всем несоответствиям: анализ требований стандартов ИСО (2008 и поздн.).

Ошибки при идентификации корректирующих действий: виды, основные характеристики. Ошибки при идентификации предупреждающих действий: виды, основные характеристики. Необходимость разработки и осуществления корректирующих и предупреждающих действий ко всем несоответствиям: анализ требований стандартов ИСО (2008 и поздн.), особенности и интерпретации, применение на практике.

Тема 10. Управление предупреждающими действиями согласно требованиям ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on Auditing Preventive Action.

Управление предупреждающими действиями согласно требованиям ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on Auditing Preventive Action.

Тема 11. Обязательные элементы СМК: аудит, корректирующие и предупреждающие действия - взаимосвязь и значение в СМК и управлении организацией. Процедуры корректирующих и предупреждающих действий и управления несоответствующей продукцией, анализа СМК со стороны руководства в СМК: взаимосвязь и эффективность.

Обязательные элементы СМК: аудит, корректирующие и предупреждающие действия - взаимосвязь и значение в СМК и управлении организацией. Варианты типового протокола по корректирующим действиям (структура, примеры). применения).

Процедуры корректирующих и предупреждающих действий и управления несоответствующей продукцией, анализа СМК со стороны руководства в СМК: взаимосвязь и эффективность.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемому результату обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Всероссийская организация качества - <http://www.ckovok.ru/>

Комплексный и обзорный сайт журнала "Стандарты и качество" и его приложений, режим доступа свободный - <http://ria-stk.ru/>

Комплексный и обзорный сайт по менеджменту качества, режим доступа свободный - <http://www.qualitydigest.com/>

Сайт Всероссийского НИИ стандартизации, режим доступа свободный - <http://www.vniis.ru/>

Сайт органа по сертификации, режим доступа свободный - <http://ros-test.ru/>

Сайт Центра сертификации ИСО, режим доступа свободный - <http://www.iso-centr.ru/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение курса подразумевает не только овладение теоретическим материалом, но и получение определенных практических навыков для более глубокого понимания разделов на основе решения предлагаемых кейсов, задач и примеров, а также развитие абстрактного мышления и способности самостоятельно доказывать утверждения.

Самостоятельная работа предполагает выполнение домашних работ. Практические задания, выполняемые в аудитории, предназначены для указания общих методов решения задач определенного типа и их элементов.

Закрепить и развить навыки можно лишь в результате самостоятельной работы.

Кроме того, самостоятельная работа включает подготовку к экзамену (зачету), для чего заранее предоставляются (примерные) вопросы курса и проводятся консультации, включающие прояснение как регламента зачета/экзамена, так и аспектов содержания, рекомендуемых форматов ответов, и др.

В рамках организации самостоятельной работы по подготовке к зачету/экзаменам отметим несколько ключевых моментов (включая процедурные):

а) Одна из самых распространенных в настоящее время ошибок студентов - ответ не по заданному вопросу. Поэтому при подготовке к зачету/экзамену следует внимательно вчитываться в формулировку вопроса и уточнить возникшие неясности во время консультации. При наличии возможности, все возникающие сомнения и вопросы следует разрешать только с преподавателем, в этом случае студент может получить гарантированно точный и правильный ответ.

б) При подготовке вопросов зачета/экзамена студентам желательно их проговаривать вслух.

в) При подготовке к зачету/экзамену возможно использовать фрагмент рабочей программы, раскрывающий содержание тем курса.

г) Основным источником подготовки к зачету/экзамену является конспект лекций, учебный материал в нем дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не все вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе в целом весь учебный материал.

д) Литература для подготовки к зачету/экзамену обычно рекомендуется преподавателем. Она также может быть указана в программе курса и учебно-методических пособиях. Однозначно сказать, каким именно единственным учебником нужно пользоваться для подготовки к зачету/экзамену, нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников/пособий. Студент вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к зачету/экзамену учебники и учебные пособия, рекомендованные Министерством образования и науки.

Среди форм работы с обучающимися по данной дисциплине имеют также применение:

- подготовка и защита письменных работ, например, в формате отчета, в том числе коллективных (малыми группами), с применением при необходимости средств информационных технологий (MS Excel и т.д.), с последующим коллективным обсуждением в формате вопросов из аудитории и ответов выступающих по представляемой работе. Порядок и алгоритм текущих практических работ, в том числе выполняемых в аудитории, например, в формате отчета, обычно неоднократно и поэлементно разъясняется преподавателем на занятиях, с обязательным конспектированием. При выполнении (домашних) письменных работ по разработке различных документов планирования обучающимся предоставляется определенная свобода в выборе требуемых параметров, а среди основных критериев качества исполнения приоритет имеют полнота и содержательность приводимой аргументации, с учетом наличия необходимого справочного (ссылочного) инструментария, включая точные ссылки на соответствующую и актуальную нормативно-техническую документацию. Оформление домашних письменных работ реализуется согласно выданным требованиям, а обязательными реквизитами выступают оформленный титульный лист, заключение, список использованных источников и литературы согласно требованиям ГОСТ;

- разбор кейсов и задач. В рамках данных категорий обучающих материалов образцами выступают данные и кейсы научной и профессиональной периодической литературы, известные 'сложные случаи', а также материалы практик, 'круглых столов' по темам, и пр. Один из наиболее эффективных и распространенных методов организации активной познавательной деятельности студентов. Применяемый в данном случае метод анализа конкретных ситуаций развивает способность к анализу жизненных и профессиональных задач. В рамках решения указанных задач, сталкиваясь с конкретной ситуацией, студент должен определить: есть ли в ней проблема, в чем она состоит, определить своё отношение к ситуации, предложить собственные аргументированные варианты решения проблемы. Оформление - по выданным требованиям, обязательные реквизиты: оформленный титульный лист, заключение, список использованных источников и литературы;

- при проведении текущего тестирования проверяются полученные и остаточные знания по пройденным материалам, уточняется степень и глубина понимания взаимосвязей между элементами материала и способность обучающихся как к анализу, так и к синтезу полученной и проработанной на занятиях информации, и т.д.

В рамках подготовки к тестированию обучающимся следует, насколько возможно, точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. Для подготовки к тестированию обучающимся необходимо изучить лекционные и семинарские материалы, согласно выданным указаниям, при этом тестирование строго ограничено тематически.

Во время прохождения тестирования целесообразно учитывать следующие рекомендации:

А) Уясните себе еще раз основные условия тестирования заранее, например, сколько тестов Вам будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов, и т.д.

Б) Если Вы встретили чрезвычайно трудный для Вас вопрос, не тратьте много времени на него. Переходите к другим тестам. Вернитесь к трудному вопросу в конце.

В) Обязательно оставьте время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Г) Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытайтесь понять условия 'по первым словам' или только на основе выполнения подобных заданий в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

Д) Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

Компьютерный класс.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 27.03.02 "Управление качеством" и профилю подготовки "не предусмотрено".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.26 Корректирующие и предупреждающие действия
в системе менеджмента качества

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Основная литература:

1. ЭБС ZNANIUM.COM: Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6, 2000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=344544>
2. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 253 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004475-0, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=265551>
3. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5, 1000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=229103>
4. Средства и методы управления качеством: Учебное пособие / Л.В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурылов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 220 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005584-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=346176>
5. Шестопал Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопал, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопал, Э.А. Андреева. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-003321-1, 1000 экз. (657000 УК) <http://znanium.com/bookread.php?book=251045>
6. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 301 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (обложка) ISBN 978-5-16-005070-6, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=239037>

Дополнительная литература:

1. Михеева Е. Н. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 532 с.: 60x84 1/16. (переплет) ISBN 978-5-394-01078-1, 1500 экз. (для Экономика и управление) <http://znanium.com/bookread.php?book=336613>
2. Сажин Ю В Аудит качества для постоянного улучшения: Учебное пособие / Ю.В. Сажин, Н.П. Плетнева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 112 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009010-8, 500 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=418185>.

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ.26 Корректирующие и предупреждающие действия
в системе менеджмента качества

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 27.03.02 - Управление качеством

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.