

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса


“ 09 ”
“УТВЕРЖДАЮ”
Первый проректор
Г. И. Расторгуев
2016 г.



ПРОГРАММА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

27.03.02 Управление качеством
Квалификация - Бакалавр
Факультет бизнеса

Новосибирск 2016

Программа государственной итоговой аттестации (ГИА) составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 27.03.02 Управление качеством

ФГОС введен в действие приказом №92 от 09.02.2016 г. , дата утверждения: 01.03.2016 г.

Программа ГИА разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 27.03.02 Управление качеством

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №_____ от 09.03.2016

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 2/1 от 09.03.2016

Программу разработал:
доцент, к.э.н. Колочева В. В.

Заведующий кафедрой:
доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:
доцент, к.э.н. Колочева В. В.

Государственная итоговая аттестация по направлению/специальности 27.03.02 Управление качеством включает государственный экзамен (ГЭ) и выпускную квалификационную работу (ВКР).

1. Обобщенная структура ГИА

Коды	Компетенции	Г.Э.	ВКР
ОК.1	способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции	+	+
ОК.2	способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции	+	+
ОК.3	способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	+	+
ОК.4	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	+	+
ОК.5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+	+
ОК.6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+	+
ОК.7	способность к самоорганизации и самообразованию	+	+
ОК.8	способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	+	+
ОК.9	готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	+	+
ОПК.1	способность применять знание подходов к управлению качеством	+	+
ОПК.2	способность применять инструменты управления качеством	+	+
ОПК.3	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	+	+
ОПК.4	способность использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере профессиональной деятельности	+	+
ПК.1	способность анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа	+	+
ПК.2	способность применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	+	+
ПК.3	способность применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	+	+
ПК.4	способность применять проблемно-ориентированные методы анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества		+
ПК.5	умением выявлять и проводить оценку производительных и непроизводительных затрат	+	+
ПК.6	способность использовать знания о принципах принятия решений в условиях неопределенности, о принципах оптимизации	+	+
ПК.7	способность руководить малым коллективом	+	+
ПК.8	способность осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	+	+
ПК.9	способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	+	
ПК.10	способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества	+	+

ПК.11	способность идти на оправданный риск при принятии решений	+	+
ПК.12	умением консультировать и прививать работникам навыки по аспектам своей профессиональной деятельностью		
ПК.13	способность 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.15	способность пользоваться системами моделей объектов (процессов) деятельности, выбирать (строить) адекватные объекту модели	+	+
ПК.16	способность применять знание принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг	+	+

Государственная итоговая аттестация (ГИА) проводится в соответствии с требованиями Временного положения о государственной итоговой аттестации выпускников Федерального государственного бюджетного учреждения высшего образования «Новосибирский государственный технический университет» по основным образовательным программам, реализуемым в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования от 28.05.2014 г. (будет переутверждено).

Целью государственной итоговой аттестации является установление уровня подготовки выпускника к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению .

2. Структура и содержание ГИА

2.1. Структура и содержание государственного междисциплинарного экзамена

Краткое описание, что входит в ГЭ

Государственный междисциплинарный экзамен является квалификационным и предназначен для определения теоретической и практической подготовленности выпускника к выполнению профессиональных задач, установленных ФГОС ВО.

Государственный экзамен носит комплексный междисциплинарный характер, ориентирован на выявление целостной системы компетенций выпускника, в том числе, определенных соответствующим видом профессиональной деятельности.

Материал, выносимый на государственный междисциплинарный экзамен, включает в себя следующие дисциплины: "Основы обеспечения качества", "Сертификация систем качества", "Всеобщее управление качеством".

Структура контролирующих материалов государственного междисциплинарного экзамена приведена в Фонде оценочных средств ГИА.

2.2. Структура и содержание научного доклада

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполняется в форме бакалаврской работы. Тематика и требования в содержанию выпускных квалификационных работ определяется выпускающей кафедрой. Темы ВКР утверждаются приказом по университету. Структура и критерии оценки ВКР приведены в Фонде оценочных средств ГИА.

3. Порядок организации ГИА

3.1 Порядок организации ГЭ

Государственный междисциплинарный экзамен проводится очно в устной форме по билетам, структура которых и критерии оценки приведены в Фонде оценочных средств ГИА. Государственный экзамен проводится государственной экзаменационной комиссией в сроки, определенные соответствующим календарным графиком. В билеты государственного экзамена включаются три теоретических вопроса. По завершении государственного экзамена экзаменационная комиссия на закрытом заседании обсуждает ответы каждого студента и

3.2. Порядок организации представления научного доклада (НД)

Условием допуска к защите является положительная оценка за государственный экзамен и предварительное представление выпускной квалификационной работы в соответствии с утвержденным графиком. Защита выпускной квалификационной работы проводится очно на заседании ГЭК в соответствии с календарным графиком.

Процедура защиты включает:

- устное сообщение автора работы;
- вопросы членов ГЭК;
- оглашение отзыва научного руководителя;
- оглашение рецензии;
- возможные дискуссионные выступления членов ГЭК;
- закрытое обсуждение членами ГЭК результатов сообщения и вынесение решения в форме оценки.

Членами ГЭК оцениваются полнота доклада при защите, соответствие работы представленным требованиям, ответы на вопросы комиссии.

Критерии оценки ВКР приведены в Фонде оценочных средств ГИА.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Образовательная программа: 27.03.02 Управление качеством

Факультет бизнеса

Критерии оценки сформированности компетенций

Шифр компетенции	Вопросы (задания) Г.Э.	Признак сформированности	Не сформирован	Пороговый уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
ОК.1		уметь аргументировано выстраивать доказательства, логику понимания актуальных профессиональных и нравственных проблем	0	1-2	3-4	5-8
ОК.2		уметь формулировать собственную позицию по современным проблемам общественно-политического развития	0	1-2	3-4	5-8
ОК.3		знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка	0	1-2	3-4	5-8
ОК.3		уметь применять основные модели и методы макро- и микроэкономического анализа в профессиональной деятельности	0	1-2	3-4	5-8
ОК.4		знать основополагающие правовые категории, сущность и социальную ценность права	0	1-2	3-4	5-8
ОК.5		знать особенности делового общения на русском и иностранном языках	0	1-2	3-4	5-8
ОК.5		уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке	0	1-2	3-4	5-8
ОК.6		владеть технологиями переговорного процесса в профессиональной сфере, в том числе в условиях конфликтного взаимодействия	0	1-2	3-4	5-8
ОК.7		знать особенности профессионального развития личности	0	1-2	3-4	5-8
ОК.8		знать основы здорового образа жизни	0	1-2	3-4	5-8
ОК.9		знать понятийно-терминологический аппарат в области безопасности	0	1-2	3-4	5-8
ОК.9		уметь идентифицировать основные опасности среды обитания человека, оценивать риск их реализации	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.1		Владеть навыками применения подходов к управлению качеством	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.2		знать цели и принципы технического регулирования, цели, задачи и методы стандартизации, формы подтверждения соответствия	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		знать универсальность математических методов в познании окружающего мира	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		уметь применять основные методы математического аппарата в математических моделях объектов и процессов	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.4		Знать основные информационные технологии в управлении качеством	0	1-2	3-4	5-8
ПК.1		Знать методологические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента	0	1-2	3-4	5-8
ПК.2		Знать модель и этапы жизненного цикла продукции и услуг	0	1-2	3-4	5-8
ПК.3		Уметь на научной основе организовать свой труд, владеть компьютерными методами сбора, хранения и обработки информации	0	1-2	3-4	5-8

ПК.3		Владеть методами оценки и контроля качества в своей деятельности	0	1-2	3-4	5-8
ПК.3		Быть способным к практической деятельности в профессиональной сфере на основе системного подхода, уметь строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ	0	1-2	3-4	5-8
ПК.5		Знать классификацию, отличительные характеристики и виды затрат	0	1-2	3-4	5-8
ПК.5		Владеть методикой оценки производительных и непроизводительных затрат	0	1-2	3-4	5-8
ПК.6		Знать основные критерии, используемые в процессе принятия решений в условиях неопределенности	0	1-2	3-4	5-8
ПК.6		Знать средства и методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов	0	1-2	3-4	5-8
ПК.6		Владеть навыками прогнозирования и принятия решений в условиях чрезвычайных ситуаций	0	1-2	3-4	5-8
ПК.7		Знать методы управления персоналом, уметь организовать работу исполнителей, находить и применять управленческие решения в условиях различных мнений	0	1-2	3-4	5-8
ПК.7		Знать правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности	0	1-2	3-4	5-8
ПК.8		Знать основные направления и тенденции развития международной и национальной стандартизации	0	1-2	3-4	5-8
ПК.8		Знать теоретические основы и современную практику всеобщего менеджмента качества	0	1-2	3-4	5-8
ПК.9		Знать перечень документов, необходимый для создания и функционирования системы менеджмента качества	0	1-2	3-4	5-8
ПК.9		Знать требования к документации системы менеджмента качества согласно ИСО 9001	0	1-2	3-4	5-8
ПК.10		Умеет разрабатывать и принимать участие в реализации мероприятий по повышению эффективности производства, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда	0	1-2	3-4	5-8
ПК.11		Уметь проводить идентификацию опасностей, разрабатывать и реализовать мероприятия по защите человека и среды обитания от негативных воздействий хозяйственной деятельности человека	0	1-2	3-4	5-8
ПК.13		Знать основы технологии и организации производства, необходимые для квалифицированного решения возникающих задач	0	1-2	3-4	5-8
ПК.14		Знать классификацию процессов и основные характеристики процессов системы менеджмента качества	0	1-2	3-4	5-8
ПК.14		Знать теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов	0	1-2	3-4	5-8
ПК.15		Знать теоретические основы, технологию проектирования и эксплуатации информационного обеспечения и баз данных	0	1-2	3-4	5-8

ПК.16		Знать организационные, научные и методические основы метрологического обеспечения, правовые основы обеспечения единства измерений	0	1-2	3-4	5-8
-------	--	---	---	-----	-----	-----

Критерии оценки сформированности компетенций

Шифр компетенции	Вопросы (задания) ВКР	Признак сформированности	Не сформирован	Пороговый уровень	Базовый уровень	Продвинутый уровень
ОК.1		уметь применять общенаучные методы исследования, понимать отличие научного подхода от ненаучного	0	1-2	3-4	5-8
ОК.2		уметь формулировать собственную позицию по современным проблемам общественно-политического развития	0	1-2	3-4	5-8
ОК.3		знать основные категории, закономерности и принципы развития экономических процессов на макро- и микроэкономическом уровне, процессы	0	1-2	3-4	5-8
ОК.4		знать основополагающие правовые категории, сущность и социальную ценность права	0	1-2	3-4	5-8
ОК.4		уметь осуществлять реализацию нормативно-правовых актов в сфере профессиональной деятельности	0	1-2	3-4	5-8
ОК.5		уметь анализировать речь оппонента на русском и иностранном языке	0	1-2	3-4	5-8
ОК.5		уметь логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь в сфере профессиональной деятельности на русском и иностранном языке	0	1-2	3-4	5-8
ОК.6		уметь выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере	0	1-2	3-4	5-8
ОК.7		знать основные характеристики интеллектуального, творческого и профессионального потенциала личности	0	1-2	3-4	5-8
ОК.8		уметь поддерживать здоровый образ жизни	0	1-2	3-4	5-8
ОК.9		уметь выбирать методы защиты от опасностей применительно к сфере своей профессиональной деятельности и способы обеспечения комфортных условий жизнедеятельности	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.1		Знать принципы менеджмента качества и факторы, влияющие на качество продукции	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.1		Владеть навыками применения подходов к управлению качеством	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.2		Владеть навыками применения методов и инструментов управления качеством	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		Владеть навыками идентификации процессов и правилами разработки и применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		уметь использовать языки и системы программирования для решения профессиональных задач	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		уметь использовать специализированные программные средства при решении профессиональных задач	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.3		уметь проводить библиографическую и информационно-поисковую работы, использовать ее результаты при решении профессиональных задач и оформлении научных трудов	0	1-2	3-4	5-8
ОПК.4		Владеть навыками разработки проектных решений и их реализации в заданной среде СУБД	0	1-2	3-4	5-8
ПК.1		Владеть методами статистической обработки информации для ее анализа и принятия решений	0	1-2	3-4	5-8

ПК.2		Владеть навыками применения способов и подходов обеспечения качества на всех этапах жизненного цикла продукции и услуг	0	1-2	3-4	5-8
ПК.3		Владеть методами оценки и контроля качества в своей деятельности	0	1-2	3-4	5-8
ПК.3		Уметь моделировать производственные ситуации и разрабатывать варианты решений	0	1-2	3-4	5-8
ПК.4		Уметь разрабатывать методы технического контроля и испытания продукции	0	1-2	3-4	5-8
ПК.5		Владеть методикой оценки производительных и непроизводительных затрат	0	1-2	3-4	5-8
ПК.5		Владеть методикой расчета финансовых показателей и оценки состояния предприятия	0	1-2	3-4	5-8
ПК.6		Владеть навыками прогнозирования и принятия решений в условиях чрезвычайных ситуаций	0	1-2	3-4	5-8
ПК.7		Владеть знаниями основ производственных отношений и принципами управления с учетом технических, финансовых и человеческих факторов	0	1-2	3-4	5-8
ПК.8		Владеть современными методами контроля качества продукции и ее сертификации	0	1-2	3-4	5-8
ПК.10		Умеет разрабатывать и и принимать участие в реализации мероприятий по повышению эффективности производства, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда	0	1-2	3-4	5-8
ПК.11		Уметь проводить идентификацию опасностей, разрабатывать и реализовать мероприятия по защите человека и среды обитания от негативных воздействий хозяйственной деятельности человека	0	1-2	3-4	5-8
ПК.13		Владеть культурой мышления, уметь в письменной и устной речи правильно (логично) оформить его результаты	0	1-2	3-4	5-8
ПК.13		Уметь ставить цель и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций, уметь использовать для их решения методы изученных наук	0	1-2	3-4	5-8
ПК.14		Уметь творчески применять знания по метрологическому обеспечению технологических процессов	0	1-2	3-4	5-8
ПК.15		Уметь использовать технологии проектирования моделей данных на различных уровнях: концептуальном, логическом и физическом	0	1-2	3-4	5-8
ПК.16		Владеть навыками определения результативности процессов системы менеджмента качества	0	1-2	3-4	5-8
ПК.16		Владеть нормативно-технической документацией в части законодательной метрологии	0	1-2	3-4	5-8

Характеристика уровней освоения компетенций

Пороговый. Уровень ответа на вопросы экзаменационного билета отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, на большинство дополнительных вопросов членов экзаменационной комиссии даны верные ответы, на некоторые вопросы были даны неверные ответы.

Базовый. Уровень ответа на вопросы экзаменационного билета отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, на большинство дополнительных вопросов членов экзаменационной комиссии даны верные ответы, качество ответов которых не оценено минимальным количеством баллов, на некоторые вопросы были даны недостаточно полные ответы.

Продвинутый. Уровень ответа на вопросы экзаменационного билета отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, на все заданные экзаменационной комиссией дополнительные вопросы даны полные ответы, качество которых оценено числом баллов, близким к максимальному.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт государственного междисциплинарного экзамена

Государственный экзамен по программе бакалавриата включает теоретические вопросы по дисциплинам: «Основы обеспечения качества», «Сертификация систем качества», «Всеобщее управление качеством».

Время, отведенное на подготовку ответов на три вопроса билета составляет 45 минут.

Форма экзаменационного билета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

Дисциплина Государственный междисциплинарный экзамен
(наименование дисциплины)

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № __

1. Ответственность руководства. Анализ СМК со стороны руководства.
2. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
3. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Организационный этап работ.

Составитель _____ В.В. Колочева

Заведующий кафедрой

_____ М. Е. Цой
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Критерии оценки теоретических вопросов

- Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент дает основные понятия и раскрывает сущность управления качеством в общем виде; теоретические основы процессного подхода, инструменты всеобщего менеджмента качества и порядок проведения сертификации систем менеджмента качества освоены частично, однако удовлетворяют минимальным требованиям к освоению дисциплины, оценка составляет не менее 50 баллов.
- Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если ответ соответствует большинству требований, теоретическое содержание изложено полностью, однако ответ представлен в недостаточно развернутой форме, оценка составляет не менее 75 баллов.
- Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если уровень ответа соответствует всем требованиям, теоретическое содержание изложено полностью, ответ демонстрирует необходимые навыки и возможность их использования в практической деятельности, оценка составляет не менее 90 баллов.

Вопросы

по дисциплине «Основы обеспечения качества»
(наименование дисциплины)

1. История развития управления качеством.
2. Факторы, влияющие на качество продукции.
3. Показатели качества продукции.
4. Методы измерения показателей качества.
5. Методика определения уровня качества продукции.
6. Принципы менеджмента качества.
7. Жизненный цикл продукции: модель и этапы.
8. Понятие и сущность процессного подхода.
9. Классификация процессов предприятия: основные и вспомогательные.
10. Понятие и основные характеристики процесса.
11. Цикл Шухарта-Деминга PDCA.
12. Понятие и модель системы менеджмента качества.
13. Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества на предприятии.
14. Первый этап создания системы менеджмента качества на предприятии «Организация работы подразделения «Служба качества».
15. Второй этап создания системы менеджмента качества на предприятии «Разработка СМК организации в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001».
16. Третий этап создания системы менеджмента качества на предприятии «Внедрение системы менеджмента качества».
17. Цели и задачи внутреннего аудита СМК.
18. Требования к управлению документацией и записями по качеству.
19. Ответственность руководства. Анализ СМК со стороны руководства.
20. Ресурсы системы менеджмента качества.

Вопросы

по дисциплине «Всеобщее управление качеством»
(наименование дисциплины)

21. Понятие и составные части TQM.
22. Методология всеобщего менеджмента качества.
23. Принципы всеобщего менеджмента качества.
24. Механизмы TQM: контроль качества и повышение качества.
25. Этапы создания и внедрения системы TQM на предприятии.
26. Четырнадцать принципов У. Деминга.
27. Подходы по улучшению качества Дж. Джурана.
28. Сущность и назначение метода «Всеобщее управление оборудованием TPM».
29. Сущность и назначение метода «Анализ видов и последствий отказов FMEA».

30. Реинжиниринг как инструмент по совершенствованию процессов предприятия.
31. Конкурсы в области качества.
32. Премия Правительства Российской Федерации в области качества.
33. Европейская премия качества.
34. Семь новых инструментов управления качеством.
35. Статистические методы управления качеством.
36. Новейшие методы управления качеством.
37. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
38. Сущность принципов менеджмента качества "Постоянное улучшение" и "Взаимовыгодные отношения с поставщиками".
39. Сущность принципов менеджмента качества "Ориентация на потребителя" и "Лидерство руководителя".
40. Сущность принципов менеджмента качества "Вовлечение работников" и "Процессный подход".

Вопросы

по дисциплине «Сертификация систем качества»
(наименование дисциплины)

41. Составляющие и участники оценки соответствия.
42. Цели подтверждения соответствия.
43. Принципы подтверждения соответствия.
44. Формы подтверждения соответствия: обязательная сертификация, добровольная сертификация, декларирование соответствия.
45. Функции органа по сертификации.
46. Требования к условиям проведения сертификации системы менеджмента качества.
47. Объекты аудита при сертификации системы менеджмента качества.
48. Документы системы менеджмента качества.
49. Общие требования к системе менеджмента качества согласно стандарта ISO 9001.
50. Требования, предъявляемые к внутренним аудитам согласно ISO 9001.
51. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Организационный этап работ.
52. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Проведение первого этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества.
53. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Подготовка второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества.
54. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Проведение второго этапа аудита по сертификации системы менеджмента качества (аудита «на месте»).
55. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Завершение сертификации, регистрация и выдача сертификата соответствия системы менеджмента качества.
56. Процесс сертификации системы менеджмента качества. Инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества.
57. Ресертификация системы менеджмента качества.
58. Приостановление или отмена действия сертификата.
59. Применение сертификата соответствия и знака соответствия системы менеджмента качества.
60. Этапы сертификации продукции.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт выпускной квалификационной работы

По направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством

Содержание выпускной квалификационной работы

Выпускная квалификационная работа позволяет наиболее полно реализовать полученные студентом знания, его способности и творческий потенциал, накопленный в процессе обучения. ВКР призвана показать глубину усвоения выпускником теоретических и практических знаний по направлению бакалавриата, умение грамотно и аргументировано излагать свои мысли и формулировать конкретные предложения по улучшению деятельности предприятий и организаций в области качества.

Целью ВКР, подводящей определенный итог профессиональному образованию как целостной системы подготовки высококвалифицированных специалистов в области управления качеством, является комплексная проверка степени подготовленности студентов к самостоятельному решению конкретной задачи по избранному направлению подготовки на основе накопленных ими теоретических знаний и методов практической работы.

Задачи ВКР:

- теоретическое обоснование актуальности и значимости исследуемой проблемы;
- раскрытие сущности технических, социальных, экономических и правовых категорий, явлений и проблем организаций и отраслей по избранной теме;
- систематизация теоретических знаний и критический подход к действующей практике организаций в области управления качеством в проведении исследования по теме;
- всесторонний, глубокий анализ и обобщение собранного фактического материала (в первую очередь, полученного в период производственной (преддипломной) практики) на основе творческого использования накопленных навыков аналитической работы;
- разработка и обоснование рекомендаций и конкретных практических предложений по совершенствованию систем менеджмента качества и методов управления качеством, применяемых организацией.

Решение указанных задач обуславливает соответствующие требования, предъявляемые к ВКР. Она должна быть написана на высоком теоретическом уровне, отражать глубокое знание отечественных и зарубежных литературных источников, а также законодательных и нормативных актов по исследуемой проблеме; освещать дискуссионные вопросы, существующие по ним концепции с обоснованием личной позиции автора.

Выбор и утверждение темы ВКР. Закрепление за студентами избранных тем ВКР производится выпускающей кафедрой на основе письменного заявления студента-выпускника и оформляется приказом. Уточнение и изменение темы с учетом имеющегося на базе практики фактического материала или других причин производится только в порядке исключения и должно быть согласовано с заведующим кафедрой.

Руководство подготовкой ВКР. Научное руководство подготовкой ВКР осуществляет преподаватель кафедры маркетинга и сервиса. Научный руководитель утверждается приказом ректора университета.

Выпускная квалификационная работа включает следующие разделы:

1. Титульный лист;
2. Задание;
3. Аннотацию;
4. Содержание.

5. Введение. Во введении обосновывается выбор темы, характеризуется ее актуальность и значение, формулируются задачи ВКР. Здесь же оговаривается объект исследования, и даются отдельные пояснения к содержанию ВКР, например, чем обусловлено ограничение круга исследуемых вопросов, на каких фактических материалах строится работа и т.д. Объем введения, как правило, не превышает трех страниц машинописного текста.

6. Основная часть ВКР состоит из трех глав. Первая глава посвящается исследованию теоретических вопросов. В ней раскрывается природа и сущность того явления, исследованию которого посвящена ВКР. В первой главе рекомендуется затрагивать дискуссионные вопросы, не ограничиваясь простым пересказом существующих направлений и точек зрения. Следует творчески осмыслить теоретический материал и обосновать собственную позицию необходимой аргументацией. Первая глава ВКР должна служить базой для разработки практических вопросов в последующих главах. Вторая глава должна носить конкретный характер и детально раскрывать суть рассматриваемой проблемы. В ней целесообразно критически показать действующую практику функционирования хозяйствующего субъекта, выявить ее особенности и слабые места, обосновать необходимость совершенствования с учётом требований развития общества и экономики в современных условиях. Выявленные проблемы в деятельности организации должны стать основой для разработок, предлагаемых студентом в третьей части работы. В третьей главе должны содержаться практические рекомендации, которые студент может предложить для организации и совершенствования деятельности предприятия в целом или отдельных ее служб. Также в третьей главе может быть представлен разработанный студентом лично стандарт организации, программа качества, проект по внедрению нового метода в практику организации. Важно обозначить этапность предлагаемых мер и адресность (какому сегменту рынка адресованы предложения и какому подразделению организации предлагается использовать данные меры). При изложении вопросов второй и третьей глав следует органически увязать их с использованием компьютерной техники и новейших информационных технологий.

7. Заключение является своеобразным итогом всей выпускной квалификационной работы. Оно должно быть четким и лаконичным по форме. Содержать основные выводы и предложения, направленные на улучшение деятельности хозяйствующего субъекта. При этом выводы и предложения должны непосредственно вытекать из решения тех вопросов и проблем, которые рассмотрены в тексте работы.

8. Список использованных источников (монографические издания, периодическая литература, Интернет источники, статистические материалы и материалы, собранные автором) должен содержать не менее 50-ти источников.

9. Приложения. В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной выпускной квалификационной работой, которые нецелесообразно включать в основную часть из-за их значительного объема или вспомогательного характера (первичные документы, договоры; таблицы вспомогательных цифровых данных; инструкции, методики, разработанные в процессе выполнения работы; иллюстрации вспомогательного характера; акты внедрения результатов и др.).

Выпускная квалификационная работа оформляется в соответствии с существующими требованиями, предъявляемыми к квалификационным работам научного содержания и должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ 7.32-2001 и Изменениями № 1 к ГОСТ 7.32-2001.

Порядок защиты выпускной квалификационной работы

Государственная итоговая аттестация бакалавра включает защиту выпускной квалификационной работы. Государственная итоговая аттестация осуществляется государственной экзаменационной комиссией, организуемой и функционирующей в соответствии с Положением об итоговой государственной аттестации выпускников высших учебных заведений в Российской Федерации.

Условием допуска к защите является положительная оценка за государственный экзамен, наличие положительного заключения комиссии по предварительной защите ВКР, положительного отзыва научного руководителя.

Защита выпускной квалификационной работы проводится очно на открытом заседании ГЭК в соответствии с календарным графиком. Процедура защиты включает:

- устное сообщение автора работы;
- вопросы членов ГЭК ;
- оглашение отзыва научного руководителя;
- возможные дискуссионные выступления членов ГЭК;
- закрытое обсуждение членами ГЭК результатов сообщения и вынесение решения в форме оценки.

Критерии оценки

Членами ГЭК оцениваются соответствие работы представленным требованиям, полнота доклада при защите, ответы на вопросы комиссии. Основными критериями оценки ВКР являются:

- степень соответствия работы уровню квалификационных требований, предъявляемых к подготовке бакалавров, а также требованиям, предъявляемым к ВКР;
- соответствие темы выпускной квалификационной работы актуальным проблемам в сфере сервиса и профилю подготовки бакалавров по направлению «Сервис»;
- соответствие содержания выпускной квалификационной работы теме; связь теоретических положений и организационно-методических аспектов; разработка практических рекомендаций;
- практическая значимость результатов, их достоверность;
- язык и стиль ВКР;
- качество оформления: оформление работы в соответствии с требованиями; наличие в тексте ссылок на работы и источники, указанные в списке литературы и др.;
- оценка квалификации выпускника в процессе защиты: структура и содержание доклада, качество презентации доклада и иллюстративного материала, ответы на вопросы.

Работа оценивается на **пороговом** уровне, если выпускная квалификационная работа в основном соответствует требованиям, предъявляемым к написанию и оформлению работ такого рода; ее содержание раскрывает заявленную тему выпускной квалификационной работы, однако, содержатся недостатки, в том числе по аргументированности сделанных выводов; отзыв научного руководителя содержит удовлетворительную оценку результатов, достигнутых в процессе авторского исследования; в процессе защиты выпускной квалификационной работы студент в основном демонстрирует сформированность компетенций выпускника по направлению; выпускник ответил на основные вопросы членов ГЭК и лиц, присутствующих на защите, оценка составляет не менее 50 баллов.

Работа оценивается на **базовом** уровне, если выпускная квалификационная работа соответствует требованиям, предъявляемым к написанию и оформлению работ такого рода; ее содержание в основном раскрывает заявленную тему выпускной квалификационной работы, однако, содержатся незначительные недостатки, которые, не влияют на общее содержание работы; отзыв научного руководителя содержит положительную оценку результатов, достигнутых в процессе авторского исследования, однако содержит незначительные замечания; в процессе защиты выпускной квалификационной работы студент демонстрирует сформированность компетенций выпускника по направлению; выпускник в основном ответил на вопросы членов ГЭК и лиц, присутствующих на защите, оценка составляет не менее 75 баллов.

Работа оценивается на **продвинутом** уровне, если выпускная квалификационная работа соответствует всем требованиям, предъявляемым к написанию и оформлению работ такого рода; ее содержание полностью раскрывает заявленную тему выпускной квалификационной работы; отзыв научного руководителя содержит общую положительную оценку результатов, достигнутых в процессе авторского исследования; в процессе защиты выпускной квалификационной работы студент демонстрирует сформированность компетенций выпускника по направлению; выпускник ответил на вопросы членов ГЭК и лиц, присутствующих на защите, оценка составляет не менее 90 баллов.