

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

Кафедра менеджмента

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Система менеджмента качества в сфере услуг

Образовательная программа: 38.03.02 Менеджмент, профиль: Маркетинг

Курс: 4, семестр : 8

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	8
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	78
4	Лекции, час.	32
5	Практические занятия, час.	32
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	28
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	12
10	Самостоятельная работа, час.	30
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	Э

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

ФГОС введен в действие приказом №7 от 12.01.2016 г. , дата утверждения: 09.02.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 38.03.02 Менеджмент

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

КМ, протокол заседания кафедры №6 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Нинштиль Е. Ю.

Заведующий кафедрой:

доцент, д.э.н. Борисова А. А.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; в части следующих результатов обучения:
35. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO
Компетенция ФГОС: ПК.11 владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов; в части следующих результатов обучения:
у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Система менеджмента качества в сфере услуг</i>	
ОПК.2.35 знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	
1.знать цели и принципы подтверждения соответствия продукции систем управления	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
2.владеть проблемно-ориентированными методами анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
3.уметь проводить оценку поставщиков	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
4.знать основные подходы по управлению качеством	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
5.уметь проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
6.знать терминологию в области качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
7.знать историю развития управления качеством	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.11.у1 уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	
8.иметь опыт в разработке процессов и документации в рамках СМК	Практические занятия; Самостоятельная работа
9.уметь осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
10.знать принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Концепция качества и ее комплексный характер				

1. Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качества. Концепция непрерывного совершенствования. Качество и заинтересованные стороны. Классификация и развитие потребностей потребителей и общества.	0	8	4, 6, 7	материала используются не только ответы студентов на свои вопросы, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Студентам предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Выбор вопросов для активизации слушателей и темы для обсуждения, составляются в зависимости от конкретных дидактических задач, которые стоят перед данной
--	---	---	---------	--

Дидактическая единица: Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции

2. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества. "Триада качества" Дж. Джурана. Всеобщее управление качеством А. Фейгенбаума. причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Методы Г. Тагути. Четыре постулата качества Ф. Кросби. Цикл Шухарта-Деминга по управлению процессами на предприятии. Четырнадцать принципов Э.Деминга.	0	8	1, 2, 3, 4, 7	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.
---	---	---	---------------	--

Дидактическая единица: Система менеджмента качества согласно ИСО 9001

3. Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК.	2	9	1, 10, 4, 5, 6	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.
Дидактическая единица: Всеобщий менеджмент качества и концепция 6 сигм				
4. Принципы TQM. Этапы создания на предприятии системы TQM. Инструменты и методы TQM. Принципы и инструменты концепции 6 сигм. Применение инструментов на предприятиях.	0	7	4, 6, 7	Во время лекционных занятий студент: - отвечает на вопросы преподавателя; - составляет различные схемы; - анализирует таблицы, модели и схемы процессов, опросные листы и другую документированную информацию по конкретным элементам системы экологического менеджмента; - заполняет таблицы; - цитирует требования стандартов ISO - приводит различные примеры и доказательства; - делают записи основных положений лекции.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 8				
Дидактическая единица: Концепция качества и ее комплексный характер				
1. Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества	0	2	2, 3, 5, 8	Студент выявляет группы характеристик: качество, которое должно быть; качество "чем больше, тем лучше"; "восхищающее" качество. На основании определенных характеристик, разрабатывает цели в области качества.

2. Структурирование качества	0	2	2, 5, 6, 9	Студент самостоятельно выбирает товар (услугу) и определяет следующие характеристики: потребности и ожидания; установленные требования; реализованные требования. На основании проведенной работы разрабатывает предупреждающие и корректирующие мероприятия.
Дидактическая единица: Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции				
3. Этапы жизненного цикла продукции.	4	4	2, 4, 5, 6	Студент определяет этапы жизненного цикла продукции, их взаимосвязь в общей модели предприятия.
4. Причинно-следственная диаграмма Исикавы	4	4	2, 4, 5, 9	Студент исходя из предложенной ситуации задания строит причинно-следственную диаграмму Исикавы, в которой показывает факторы и причины, влияющие на устранение проблемы в области качества предприятия.
Дидактическая единица: Система менеджмента качества согласно ИСО 9001				
5. Изучение стандартов ИСО серии 9000	2	2	1, 10, 6, 8	Студент анализирует предлагаемые утверждения по ИСО 9001 и ИСО 9004. Устанавливает правдивость (ложность) утверждений. Ответ аргументирует ссылкой на номер пункта (подпункта) стандартов. Отвечает на вопросы теста.
6. Определение процессов, необходимых для функционирования СМК	4	4	10, 2, 8, 9	Студент выявляет процессы организации и определяет взаимосвязь между ними. Определяет влияние процессов на факторы успеха предприятия (имидж, удовлетворенность потребителей, доля рынка). Ранжирует процессы. На основании проведенной работы делает выводы об эффективности применения процессного подхода в организации.

7. Разработка процесса системы менеджмента качества	4	4	10, 5, 8, 9	Студент, на основе информации о деятельности конкретного предприятия, определяет и описывает основные характеристики процесса: цели, входы, выходы, поставщики, потребители, ресурсы, документация, владелец. Строит модель и алгоритм процесса.
8. Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	4	4	10, 8, 9	Студент самостоятельно выбирает предприятие, определяет цели, задачи, функции, потребителей и поставщиков организации. После проведения данного анализа, разрабатывает Политику в области качества и матрицу ответственности и полномочий.
Дидактическая единица: Всеобщий менеджмент качества и концепция 6 сигм				
9. Принципы менеджмента качества	2	2	4, 6	Семинар
10. Концепция 6 сигм	2	4	2, 3, 4, 7	Студент самостоятельно выбирает предприятие, определяет цели, задачи, функции, потребителей и поставщиков организации. После проведения данного анализа, разрабатывает План мероприятий по внедрению концепции 6 сигм на предприятии.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 8				
1	РГЗ	3, 5, 8, 9	10	5
Студенты разрабатывают элементы СМК в соответствии с требованиями стандарта ISO9001:2014, подробная информация приведена в приложении №3 : Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	7	0
Подготовка к занятиям включает работа с материалами лекций и дополнительной литературой, разработку лекций -презентаций по самостоятельным темам, изучение текстов стандартов, выполнение домашних заданий : Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана.				
3	Подготовка к аттестации	1, 10, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	13	7

Подготовка к аттестации включает выполнение всех видов работ, предусмотренных учебным планом и подготовку к теоретическому экзамену: Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Лекция в форме дискуссии	ОПК.2;
Формируемые умения: з5. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO		
Краткое описание применения: При изложении лекционного материала используются не только ответы студентов на свои вопросы, но и организуется свободный обмен мнениями в интервалах между логическими разделами. Студентам предлагается проанализировать и обсудить конкретные ситуации, материал. По ходу лекции-дискуссии приводятся отдельные примеры в виде ситуаций или кратко сформулированных проблем и предлагается студентам коротко обсудить, затем краткий анализ, выводы и лекция продолжается. Выбор вопросов для активизации слушателей и темы для обсуждения, составляются в зависимости от конкретных дидактических задач, которые стоят перед данной аудиторией		
Подробная информация об использовании технологии приводится в "Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана."		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставлять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS.

Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Подробная информация о БРС приводится в Приложении №4 к рабочей программе.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 8		
<i>Подготовка к занятиям:</i>	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана."		

Практические занятия:	10	25
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана."		
РГЗ:	10	25
Контролирующие материалы приводятся в "Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана."		
Экзамен:	25	40
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Экзамен
ОПК.2	з5. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	+	+
ПК.11	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2016. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548909> - Загл. с экрана.
2. Управление качеством : учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин ; под ред. Б.И. Герасимова. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2016. — 216 с. — (Профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=546707> - Загл. с экрана.
3. Управление качеством: Учебник / Басовский Л.Е., Протасьев В.Б., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 231 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-011847-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=544276> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 239 с.: ил.; 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001953-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=344544> - Загл. с экрана.
2. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004764-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=229103> - Загл. с экрана.
3. Управление качеством на предприятиях пищевой, перерабатывающей промышленности, торговли и общественного питания : учебник / [И. В. Сурков и др.] ; под общ. ред. В. М. Позняковского. - Москва, 2014. - 334, [1] с. : ил., табл. - Авт. указаны на 330-й с..

Интернет-ресурсы

1. Менеджмент качества в сфере услуг несколько отличается от менеджмента промышленных предприятий [Электронный ресурс] // ИнтерКонсалт. - 2017. - Режим доступа: <http://www.iksystems.ru/a36/>. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. Особенности управления качеством предоставления услуг [Электронный ресурс] // Студопедия. - 2014. - Режим доступа: http://studopedia.ru/2_101060_osobennosti-upravleniya-kachestvom-predostavleniya-uslug.html. - Загл. с экрана.
4. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
5. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в сфере услуг [Электронный ресурс] / пер с англ. А. Л. Раскина. − Москва : РИА "Стандарты и качество", 2002. - 192 с. - Режим доступа: <http://www.pqm-online.com/assets/files/lib/books/foxwell.pdf>. - Загл. с экрана.
6. Протасова Л. Г. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : монография / Л. Г. Протасова, О. В. Плинка. – Екатеринбург : Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2010. – 176 с. - Режим доступа: <http://lib.usue.ru/resource/free/11/m471778.pdf>. - Загл. с экрана.
7. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
8. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
9. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Шоба В. А. Система менеджмента качества в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Шоба ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236080. - Загл. с экрана.
2. Чуприкова Н. Т. Система менеджмента качества. Практика работы / Н. Т. Чуприкова // Библиотечное дело. - 2013. - № 6. - С. 21-23..
3. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363520> - Загл. с экрана.
4. Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2012. - 208 с.: 60х90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0228-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=363520> - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Windows
- 2 Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Презентационное оборудование используется на лекции и практических занятиях

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг» приведена в таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.2 способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	35. знать концепцию всеобщего управления качеством, международные стандарты и системы качества продукции серии ISO	1.1 Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Философский, технико-экономический и юридический подход к обеспечению качества. Концепция непрерывного совершенствования. Качество и заинтересованные стороны. Классификация и развитие потребностей потребителей и общества. Дидактическая единица:1 Концепция качества и ее комплексный характер 1.1 Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества 1.2 Структурирование качества Дидактическая единица:2 Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции 2.2 Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества. "Триада качества" Дж. Джурана. Всеобщее управление качеством А. Фейгенбаума. причинно-следственная диаграмма К. Исикавы. Методы Г. Тагути. Четыре постулата качества Ф. Кросби. Цикл Шухарта-Деминга по управлению процессами на предприятии. Четырнадцать принципов Э.Деминга. 2.3 Этапы жизненного цикла продукции. 2.4 Причинно-следственная диаграмма Исикавы Дидактическая единица:3 Система менеджмента качества согласно ИСО 9001 3.3 Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении	РГЗ. Тема: Анализ контекста организации в сфере услуг» Цель: уметь использовать SWOT – анализ для идентификации Сильных (Strengths), Слабых (Weaknesses) сторон, Угроз (Threats) - потенциальных негативных эффектов и Возможностей (Opportunities) - потенциальных выгодных эффектов Ч.1. Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2). Ч 2. Анализ контекста организации в сфере услуг	Экзамен, вопросы 1-26

		качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. 3.5 Изучение стандартов ИСО серии 9000 3.6 Определение процессов, необходимых для функционирования СМК 3.7 Разработка процесса системы менеджмента качества 4.4 Принципы TQM. Этапы создания на предприятии системы TQM. Инструменты и методы TQM. Принципы и инструменты концепции 6 сигм. Применение инструментов на предприятиях. 4.9 Принципы менеджмента качества Дидактическая единица:4 Всеобщий менеджмент качества и концепция 6 сигм 4.10 Концепция 6 сигм		
ПК.11/ИА владение навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации, ведения баз данных по различным показателям и формирования информационного обеспечения участников организационных проектов	у1. уметь анализировать и оценивать качество системы внутреннего документооборота организации/предприятия	Дидактическая единица:1 Концепция качества и ее комплексный характер 1.1 Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества 1.2 Структурирование качества Дидактическая единица:2 Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции 2.4 Причинно-следственная диаграмма Исикавы Дидактическая единица:3 Система менеджмента качества согласно ИСО 9001 3.3 Принципы менеджмента качества. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. Подход к разработке и внедрению СМК. Роль процессов в обеспечении качества. Документация СМК. Этапы разработки и внедрения СМК. 3.5 Изучение стандартов ИСО серии 9000 3.6 Определение процессов, необходимых для функционирования СМК 3.7 Разработка процесса системы менеджмента качества 3.8 Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	РГЗ. Тема: Анализ контекста организации в сфере услуг» Цель: уметь использовать SWOT – анализ для идентификации Сильных (Strengths), Слабых (Weaknesses) сторон, Угроз (Threats) - потенциальных негативных эффектов и Возможностей (Opportunities) - потенциальных выгодных эффектов Ч.1. Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2). Ч 2. Анализ контекста организации в сфере услуг	Экзамен, вопросы Экзамен, вопросы 1-9, 11-26

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 8 семестре - в форме экзамена, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11/ИА.

Экзамен проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций

Кроме того, сформированность компетенции проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 8 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание РГЗ. Требования к выполнению РГЗ, состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.2, ПК.11/ИА, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ 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, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

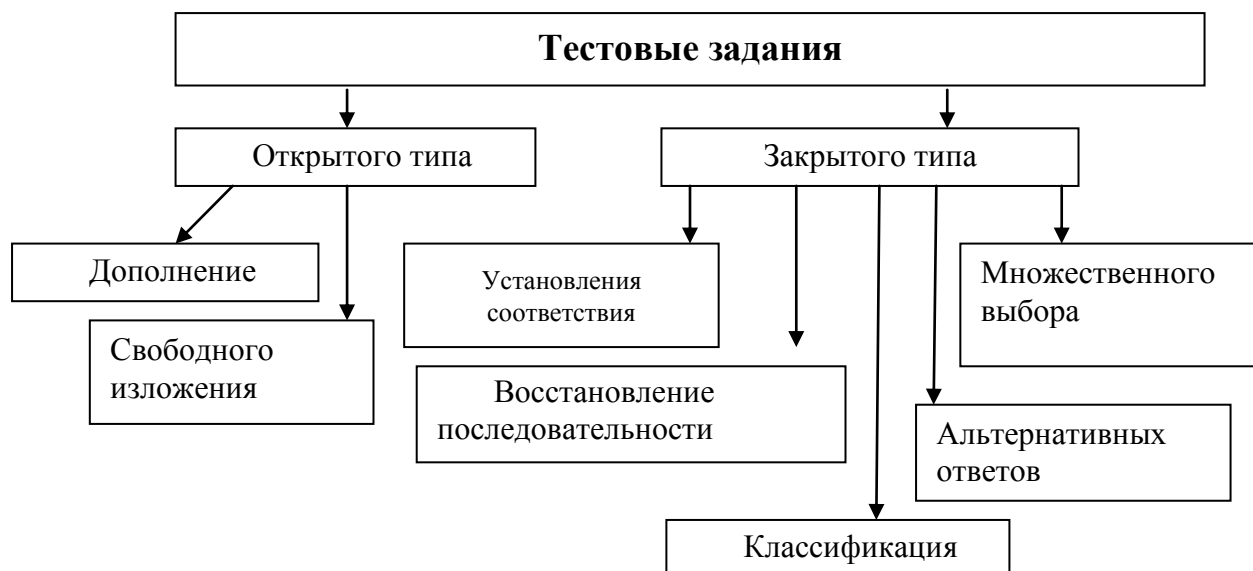
Паспорт экзамена

по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг», 8 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в письменной форме, по тестам. *Тест* – это инструмент, состоящий из квалитметрически выверенной системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения и заранее спроектированной технологии обработки и анализа результатов, предназначенный для измерения качеств и свойств личности, изменение которых возможно в процессе систематического обучения.

Тест формируется по следующему правилу: в его основе лежит специально подготовленный и прошедший экспериментальную проверку набор заданий, позволяющий объективно и надежно оценить исследуемые качества и свойства на основе использования экспертных оценок и статистических методов. Содержание вопросов теста охватывает все разделы дисциплины. При составлении тестов мы используем следующую классификацию



Если в процессе проверки у преподавателя возникают вопросы к студенту, как по существу вопроса, так и по техническим причинам (небрежные записи, отсутствие страницы и т.д.) преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы.

Пример теста для экзамена

Факультет бизнеса

Кафедра менеджмент

Дисциплина «Системы менеджмента качества в сфере услуг»

ВЫБЕРИТЕ ВСЕ ПРАВИЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

- А. Производителями продукции
- Б. В результате опроса потребителей
- В. Государственным стандартом
- Г. Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

- А. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
- Б. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
- В. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
- Г. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

- А. Качества
- Б. Охраны труда
- В. Производственным отделом

4. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

- 1. Методологию непрерывного совершенствования.
- 2. Шаги по применению статистических методов контроля.
- 3. Этапы контроля качества продукции

2. Критерии оценки

- Тест считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает принципиальные ошибки, оценка составляет 24 балла.
- Тест засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при решении задачи допускает не принципиальные ошибки, например, вычислительные, оценка составляет 25 баллов.
- Тест засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при решении задачи, оценка составляет 30 баллов.
- Тест засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит комплексный анализ, выявляет проблемы, предлагает механизмы решения, способен представить количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры из практики, не

допускает ошибок и способен обосновать выбор метода решения задачи, оценка составляет 40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины и таблице.

Таблица

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы	
			max	min
1	Лекции	16	Не оценивается	
2	Практики	16	25	10
2.1	Изучение терминологии в области качества услуг и менеджмента качества	2	3	1
2.2	Изучение градаций услуг по качеству	2	3	1
2.3	Управление безопасностью услуг	2	3	1
2.4	Разработка систем качества на предприятии сферы услуг	2	4	2
2.5	Оценка систем менеджмента качества	2	4	2
2.6	Изучение правовой базы обеспечения качества услуг»	2	4	1
2.7	Организация аудита СМК в сфере услуг»	4	4	2
3.	Защита РГЗ		25	10
4	Подготовка к занятиям		10	5
5	Экзамен		40	25
	ИТОГО		100	50

Экзамен считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 25 баллов (из 40 возможных).

4. Примерные вопросы к экзамену:

- 1 СМК: Идентификация и прослеживаемость.
- 2 СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла услуг.
- 3 Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
- 4 Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000.
- 5 СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
- 6 Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
- 7 Структура МС ИСО серии 9000.
- 8 СМК: Управление документацией и записями.
- 9 СМК: Ответственность руководства.
- 10 Системный подход в TQM.
- 11 СМК: Процессы, связанные с потребителями.
- 12 СМК: Мониторинг и измерение процессов и услуг.
- 13 Процессный подход в МС ИСО серии 9000.
- 14 Структура и состав документации по качеству.

- 15 Роль документации системы качества в ее функционировании.
- 16 СМК: Закупки.
- 17 СМК: Менеджмент ресурсов.
- 18 СМК: Анализ требований, относящихся к услугам.
- 19 Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
- 20 СМК: Анализ со стороны руководства.
- 21 Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
- 22 Валидация специальных процессов
- 23 Политика и цели предприятия в области качества
- 24 СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
- 25 История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
- 26 СМК: Верификация услуг.

Паспорт расчетно-графического задания

по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг», 8 семестр

Тема: Анализ контекста организации в сфере услуг

Цель:

- уметь использовать SWOT – анализ для идентификации Сильных (Strengths), Слабых (Weaknesses) сторон, Угроз (Threats) - потенциальных негативных эффектов и Возможностей (Opportunities) - потенциальных выгодных эффектов

Методика выполнения работы

Часть 1. Изучение требований стандарта ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества» в отношении контекста организации (п.4.1 и п.4.2).

В письменном виде ответьте на вопросы:

1) Какие требования прописаны в стандарте ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования» в отношении контекста организации»

Часть 2. Анализ контекста организации в сфере услуг

С учетом требований п.4.1 и 4.2 стандартов ISO 9001 и 14001:

- проанализируйте внутренние и внешние факторы, которые имеют отношение к результативности системы менеджмента **СМК** Вашей компании, ее стратегическому развитию и влияют на способность достигать намеченных результатов;
- дайте подробное описание каждого фактора с точки зрения результативности **СМК**
- перечислите заинтересованные стороны Компании, которые могут оказывать влияние на ее **СМК**, находятся под влиянием или испытывают влияние от решений/ деятельности, а также их потребности и ожидания, которые могут быть использованы в качестве входных данных при планировании и развитии **СМК** Компании;
- выделите сильные и слабые стороны Компании, влияющие на **СМК**- это те внутренние факторы Компании, которыми она может управлять и которые может контролировать;
- выделите возможности и угрозы Компании – это те внешние факторы, которые неподвластны ее влиянию.

Таблица 1

SWOT - анализ

Сильные стороны	Слабые стороны

Возможности	Угрозы

Таблица 2

Контекст организации

Примеры факторов	
ВНУТРЕННИЕ (<i>прямое воздействие</i>)	ВНЕШНИЕ (<i>косвенное воздействие</i>)
Производство: - местонахождение; - состояние и оснащенность производственных помещений; - экономия от масштаба производства, - чистая продукция и прибыль; - контроль процесса производства; - величина издержек;	Социальные: - демографические изменения; - система ценностей общества; - вкусы и предпочтения общества; - уровень образования; - образ жизни и культурное развитие
Финансы и учет: - возможность привлечения краткосрочного и долгосрочного капитала; - отношения к налогам, акционерам и инвесторам; - система контроля, учета и снижения издержек.	Политические: - влияние правительства; - трудовое, налоговое экологическое законодательство; - лоббирование политическими группами; - правовая культура страны; - уровень государственного регулирования и политика правительства в отношениях собственности
Организация общего управления: - организационная культура; - организационная структура; - престиж и имидж фирмы; - система контроля; - квалификация, способности и интересы высшего руководства	Технологические: - альтернативные способы предоставления услуг и производства товаров; - государственные приоритеты развития науки и техники; - новые открытия; - изменения коммуникационных технологий;
Кадры: - персонал, его мораль, квалификация; - кадровая политика;	Экономические: - динамика ВВП, ВНП и чистого дохода населения;

- система выплат и мотивации; - текучесть кадров; - опыт	- процентные ставки и уровень инфляции; - соотношение доходов и расходов местных и федерального бюджетов; - уровень безработицы и ставок налогов; - цены на энергоносители.
Инжиниринг и разработка продукта Поставщики, подрядчики, посредники..... Покупатели/ потребители Прочее	Природно-климатические факторы Природно-ресурсные факторы

Таблица 3

Учет мнений заинтересованных сторон

№	Заинтересованная сторона	Потребности (в настоящий момент времени)	Ожидания (в будущем)	Способна ли Компания выполнить эти требования ?	Если нет, каковы могут быть последствия? Если да, возможны ли улучшения?
1					
2					
3					
4					

Таблица 4

Примеры заинтересованных сторон

Заинтересованная сторона	СЭМ	СМК
Владельцы/акционеры	✓	✓
Кредиторы/банки	✓	✓
Сотрудники		
Профсоюзы		
Клиенты	✓	✓
Пользователи/Потребители	✓	✓
Сервисные службы	✓	
Конкуренты	✓	
Группы промышленного сектора	✓	✓
Федеральные органы управления	✓	✓
Местные власти		✓
Налоговые органы		✓
Соседние организации		✓
Общины		✓
Неправительственные		✓

организации		
Политические партии	✓	✓

SWOT-анализ должен дать ответы на такие вопросы:

1. использует ли компания внутренние сильные стороны или отличительные преимущества в своей стратегии?
2. если Ваша компания не имеет отличительных преимуществ, то какие из ее потенциальных сильных сторон могут ими стать?
3. являются ли слабости Вашей компании ее уязвимыми местами в конкуренции и/или они не дают возможности использовать определенные благоприятные обстоятельства?
4. какие слабости требуют корректировки, исходя из стратегических соображений?
5. какие благоприятные возможности дают компании реальные шансы на успех при использовании ее квалификации и доступа к ресурсам?
6. какие угрозы должны, наиболее беспокоить и какие, стратегические действия Ваша компания должна предпринять для хорошей защиты?
7. что в Вашей компании/продукте лучше/хуже, чем у конкурентов, и поможет достичь/не достичь поставленных целей
8. какие изменение во внешней среде могут помочь/помешать Вашей компании/продукту достижение поставленных целей

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ РГЗ

Студент обязан представить отчет о выполнении РГЗ не позднее 15 учебной недели
Содержание отчета должно быть полным, достоверным, логичным и аргументированным.
Структура отчета включает:

1. Титульный лист.
2. Цель и задачи РГЗ.
3. Описание используемого оборудования (*если оно используется*).
4. Теоретическая часть
5. Практическая часть (результаты: расчеты, графики, таблицы и т.п.)
6. Ответы на контрольные вопросы.
7. Выводы (результаты обработки исходных данных и оценка полноты решения поставленной задачи).

Требования к оформлению отчета о выполнении РГЗ:

- титульный лист установленной формы (Приложение);
- текст должен содержать заголовки в соответствии со структурой отчета;
- формат А4;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 12-14 пт;
- цвет шрифта – черный;
- межстрочный интервал – 1-1,5;
- размеры полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 10 мм;
- абзацный отступ – 1,25 мм;
- выравнивание текста – по ширине;
- страницы работы нумеруются арабскими цифрами в нижней части листа, начиная с титульного листа, номер на котором не ставится.

Отчет может быть представлен:

- в электронной форме;

- в распечатанном виде (по требованию преподавателя).

Титульный лист оформляется в соответствии с приложением 1 данного документа. Нумерация начинается с содержания с учетом титульного листа. Номер страницы на титульном листе не ставится.

В разделе «Введение» обосновывается актуальность разработки системы экологического менеджмента на предприятии, формулируются и кратко определяются основная проблема, цель и задачи работы.

«Теоретическая часть»

Должна быть представлена общая структура СМК предприятия в соответствии с требованиями стандартов ISO, цели системы, модель «PDCA», содержание настоящего международного стандарта (см. раздел «Введение» ISO 9001:2015).

«Практическая часть»

Анализ контекста организации в соответствии с выше приведенной методикой

В разделе «**Заключение**» подводится общий итог работы, формулируются выводы, намечаются перспективы дальнейшего исследования.

Библиографический список должен включать не менее 5 источников. Источники следует располагать в алфавитном порядке. Сведения об источниках, включенных в список, необходимо давать в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003. Год издания не позднее 2011г.

Материалы сдаются преподавателю на бумажном носителе и в электронном виде.

Основные требования к оформлению РГЗ:

1. РГЗ оформляется на одной стороне стандартного листа формата А4 (210x297 мм)
2. Шрифт Times New Roman
3. Размер шрифта 14 пунктов
4. Межстрочный интервал – 1.5
5. Отступ красной строки – 1.25 см.
6. Поля: сверху и снизу 20 мм, слева – 30 мм, справа – 10 мм;
7. Нумерация страниц сверху по центру.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕСА

Кафедра

ОТЧЕТ
О ВЫПОЛНЕНИИ РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ

№ _____

(указывается, если РГЗ в УПе больше одного)

Дисциплина: Система менеджмента качества в сфере услуг

Направление подготовки 38.03.02 - Менеджмент

Профиль...Менеджмент организации

.....

Преподаватель:

.....
(ФИО)

.....
(уч. степень, уч. звание)

(уч. степень, уч. звание)

РГЗ выполнил(а):

.....
(ФИО)

.....
(факультет, группа)

.....
(подпись, дата)

Новосибирск, 2017

1. Критерии оценки

- Работа считается **не выполненной**, если выполнены не все части РГЗ, отсутствует анализ объекта, диагностические признаки не обоснованы, аппаратные средства не выбраны или не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 9 баллов.
- Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если части РГЗ выполнены формально: анализ объекта выполнен без декомпозиции, диагностические признаки недостаточно обоснованы, аппаратные средства не соответствуют современным требованиям, оценка составляет 10 баллов.
- Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны, но не оптимизированы, аппаратные средства выбраны без достаточного обоснования, оценка составляет 18 баллов.
- Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если анализ объекта выполнен в полном объеме, признаки и параметры диагностирования обоснованы, алгоритмы разработаны и оптимизированы, выбор аппаратных средств обоснован, оценка составляет 25 баллов.

2. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины и таблице.

Таблица

Связь оценки за РГЗ с общей оценкой по дисциплине

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы	
			max	min
1	Лекции	16	Не оценивается	
2.	Практики	16	25	10
2.1	Изучение терминологии в области качества услуг и менеджмента качества	2	3	1
2.2	Изучение градаций услуг по качеству	2	3	1
2.3	Управление безопасностью услуг	2	3	1
2.4	Разработка систем качества на предприятии сферы услуг	2	4	2
2.5	Оценка систем менеджмента качества	2	4	2
2.6	Изучение правовой базы обеспечения качества услуг»	2	4	1
2.7	Организация аудита СМК в сфере услуг»	4	4	2
3	Защита РГЗ		25	10
4	Подготовка к занятиям		10	5
5	Экзамен		40	25
	ИТОГО		100	50

4. Примерные вопросы к экзамену:

- 1 СМК: Идентификация и прослеживаемость.
- 2 СМК: Менеджмент процессов жизненного цикла услуг.
- 3 Алгоритм эффективной реализации семейства стандартов ИСО 9000 на предприятии.
- 4 Постоянное улучшение в соответствии с МС ИСО серии 9000.
- 5 СМК: Управление устройствами для мониторинга и измерений.
- 6 Основные принципы менеджмента качества. Их роль в управлении качеством и номенклатура.
- 7 Структура МС ИСО серии 9000.
- 8 СМК: Управление документацией и записями.
- 9 СМК: Ответственность руководства.
- 10 Системный подход в TQM.
- 11 СМК: Процессы, связанные с потребителями.
- 12 СМК: Мониторинг и измерение процессов и услуг.
- 13 Процессный подход в МС ИСО серии 9000.
- 14 Структура и состав документации по качеству.
- 15 Роль документации системы качества в ее функционировании.
- 16 СМК: Закупки.
- 17 СМК: Менеджмент ресурсов.
- 18 СМК: Анализ требований, относящихся к услугам.
- 19 Этапы создания системы качества на предприятии и их содержание.
- 20 СМК: Анализ со стороны руководства.
- 21 Система менеджмента качества - модель, общие положения и требования.
- 22 Валидация специальных процессов
- 23 Политика и цели предприятия в области качества
- 24 СМК: Корректирующие и предупреждающие действия.
- 25 История стандартизации в области менеджмента и обеспечения качества.
- 26 СМК: Верификация услуг.

5. Примерный перечень тем РГЗ

1. Анализ контекста организации сферу услуг

Студенты выполняют работу индивидуально, на основе анализа материалов конкретного предприятия сферы услуг

П).

Описание БРС по дисциплине «Система менеджмента качества в сфере услуг»

№ п/п	Вид учебной деятельности	Кол-во занятий	Баллы	
			max	min
1	Лекции	16	Не оценивается	
2	Практики	16	25	10
2.1	Изучение терминологии в области качества услуг и менеджмента качества	2	3	1
2.2	Изучение градаций услуг по качеству	2	3	1
2.3	Управление безопасностью услуг	2	3	1
2.4	Разработка систем качества на предприятии сферы услуг	2	4	2
2.5	Оценка систем менеджмента качества	2	4	2
2.6	Изучение правовой базы обеспечения качества услуг»	2	4	1
2.7	Организация аудита СМК в сфере услуг»	4	4	2
3	Защита РГЗ		25	10
4	Подготовка к занятиям		10	5
5	Экзамен		40	25
	ИТОГО		100	50