

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Иркутский государственный университет путей сообщения»  
**Красноярский институт железнодорожного транспорта**  
–филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»  
(КрИЖТ ИрГУПС)

**Н.В. ФАДЕЕВА**

## **СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Методические материалы и указания по изучению дисциплины для  
обучающихся направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом

КРАСНОЯРСК, 2023

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Фадеева, Н. В. Система менеджмента качества : Методические материалы и указания по изучению дисциплины для обучающихся направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом / Н.В. Фадеева ; КрИЖТ ИрГУПС. – Красноярск : КрИЖТ ИрГУПС, 2023. – 33 с.

Методические материалы и указания по изучению дисциплины разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины Б1.О.17 Система менеджмента качества для направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

Содержат указания по лекционным и практическим занятиям, самостоятельной работе, список рекомендуемой литературы и информационных ресурсов, а также методические материалы для подготовки к текущему и промежуточному контролю знаний.

Рекомендовано к изданию методическим советом КрИЖТ ИрГУПС

Печатается в авторской редакции

© Фадеева Н.В., 2023

© Красноярский институт

железнодорожного транспорта, 2023

## Содержание

Введение.....	4
1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения.....	4
2 Тематическое содержание дисциплины .....	5
3 Методические рекомендации по лекционным занятиям .....	8
4 Методические рекомендации по практическим занятиям.....	10
5 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы.....	11
6 Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины .....	13
7 Методические рекомендации по подготовке к текущей и промежуточной аттестации .....	16
7.1 Задания разноуровневого уровня .....	21
7.2 Типовые тестовые задания .....	24
7.3 Зачет.....	31

## Введение

Данные методические указания предназначены для организации учебного процесса и оказания методической помощи обучающимся при изучении дисциплины «Система менеджмента качества».

В указаниях изложены цель и задачи дисциплины, планируемые результаты обучения, тематическое содержание дисциплины, список рекомендуемых источников, а также типовые задания для подготовки к текущему и промежуточному контролю.

### 1 Цели, задачи и планируемые результаты обучения

Цель дисциплины состоит в:

- формировании целостного системного представления о менеджменте качества как современной концепции управления;
- формировании комплекса знаний теоретических основ и первичных практических навыков применения средств и методов управления качеством продукции (товаров и услуг);
- формировании знаний нормативной базы системного менеджмента на железнодорожном транспорте;
- формировании знаний основных положений международных стандартов ИСО серии 9000 в обеспечении качества.

Задачи дисциплины:

- изучить современные концепции и модели управления качеством;
- научить применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 и нормативную документацию ОАО «РЖД» в области системного менеджмента качества;
- научить применять современные методы и инструменты менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей и укрепления конкурентоспособности организации.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен достигнуть результатов образования, указанных в таблице 1.

*Таблица 1 - Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с требованиями к результатам освоения образовательной программы*

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез	УК-1.3 Осуществляет систематизацию информации различных типов для анализа проблемных ситуаций.	Знать: теоретические основы, современную практику управления и обеспечения качества продукции на предприятиях; нормативную базу для разработки и внедрения системы

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Вырабатывает стратегию действий для построения алгоритмов решения поставленных задач	<p>менеджмента качества; назначение и порядок проведения внутренних аудитов для оценки эффективности функционирования систем качества; структуру нормативных документов ОАО «РЖД» в области СМК.</p> <p>Уметь: ориентироваться в требованиях нормативных документов, обеспечивающих качество продукции (работ/услуг); применять инструменты и методы управления качеством в практической деятельности и для принятия управленческих решений.</p> <p>Владеть: методами систематизации информации, полученной при реализации производственных процессов для анализа проблемных ситуаций; методами выявления первопричин появления несоответствий и разработки корректирующих мероприятий и управления рисками; способностью осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для обеспечения качества объектов производства</p>

## 2 Тематическое содержание дисциплины

Объем дисциплины – 72 час (2 зед.). Их распределение по темам дисциплины и видам учебной работы приведено в таблице 2.

Таблица 2 – Тематическое распределение трудоемкости дисциплины

Код	Наименование разделов, тем и видов работы	Очная форма				Очно-заочная форма			Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			Семестр	Часы		
			Лекции	Практические	Самостоятельная работа		Лекции	Самостоятельная работа	
<b>1.0</b>	<b>Раздел 1. Требования к СМК</b>								УК-1.3
1.1	Актуальность управления качеством	6	2	2	4	6	2	4	УК-1.3
1.2	Основные принципы всеобщего управления качеством	6	2	2	4	6	2	6	УК-1.3
1.3	Терминология в области управления качеством	6	2	2	4	6	2	6	УК-1.3
1.4	Блок требований СМК: среда организации; лидерство	6	2	2	4	6	2	6	УК-1.3
1.5	Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	6	2	2	4	6	2	6	УК-1.3
1.6	Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	6	3	3	6	6	3	6	УК-1.3
<b>2.0</b>	<b>Раздел 2. Реализация требований СМК</b>								УК-1.3
2.1	Инструменты управления качеством	6	2	2	6	6	2	6	УК-1.3

2.2	Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	6	2	2	6	6	2	6	УК-1.3
	Итого	6	17	17	38	6	17	46	УК-1.3
	Форма промежуточной аттестации – зачет	6				6	9		УК-1.3

### **3 Методические рекомендации по лекционным занятиям**

Лекция (от лат. lectio) – это систематическое, последовательное, монологическое устное изложение лектором (преподавателем) учебного материала. Лекция одна из организационных форм обучения в высшем учебном заведении.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины.

Задачи лекции заключаются в обеспечении формирования системы знаний по учебной дисциплине, в умении аргументировано излагать научный материал, в формировании профессионального кругозора и общей культуры, в отражении еще не получивших освещения в учебной литературе новых достижений науки, в оптимизации других форм организации учебного процесса.

Основными организационными вопросами при этом являются, во-первых, подготовка к восприятию лекции, и, во-вторых, как записывать лекционный материал.

Особое значение лекции состоит в том, что знакомит обучающихся с наукой, расширяет, углубляет и совершенствует ранее полученные знания, формирует научное мировоззрение, учит методике и технике лекционной работы.

Кроме того, на лекции мобилизуется внимание, вырабатываются навыки слушания, восприятия, осмысления и записывания информации. Все это призвано воспитывать логическое мышление обучающихся и закладывает основы научного исследования.

Работа обучающихся на лекции – сложный процесс, сочетающий в себе три вида деятельности: слушание, осмысливание и конспектирование (запись).

Задача обучающихся на лекции состоит в том, чтобы кратко, ясно, конструктивно записывать материал – конспектировать.

Конспект помогает восстановить в памяти все содержание лекции, дисциплинирует обучающихся, является важным приемом обучения.

Основное отличие конспекта от текста – отсутствие или значительное снижение избыточности, т.е. удаление отдельных слов или частей текста, не выражающих существенной информации, а также замена развернутых оборотов текста более краткими словосочетаниями (свертывание).

При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко.

Умение отделять основную информацию от второстепенной – одно из главных требований к конспектирующему.



Хорошие результаты в выработке такого умения дает прием, названный условно приемом фильтрации и сжатия текста, который включает в себя две операции:

- а) разбивка текста на части по смыслу;
- б) нахождение в каждой части текста слова, краткой фразы или обобщающей короткой формулировки, которые бы выражали основной смысл этой части. Такие слова или фразы называются ключевыми.

Ведение конспекта создает особенно благоприятные условия для запоминания прослушанного, так как в этом процессе принимают участие слух, зрение, рука. Это позволяет сосредоточиться, способствует запоминанию.

Умело зафиксированный материал легче запоминается, поэтому хороший конспект можно считать своеобразным пособием при подготовке к экзамену.

При неумелом конспектировании характерны следующие основные ошибки:

- попытки записывать все почти дословно;
- составление плана вместо записи лекций;
- выборочная запись лишь только важной и трудной информации.

Основной принцип конспектирования – писать не все, но так, чтобы сохранить все действительно важное и логику изложения материала, чтобы при необходимости можно было полностью «развернуть» конспект в исходный текст.

Сокращение записи может достигаться не за счет пропусков каких-то элементов лекций, а благодаря концентрированию, сгущению исходной информации.

Очень важно выделить и четко зафиксировать идеи лекции. Во время лекции цветными карандашами необходимо обводить, подчеркивать или обозначать ключевые аспекты лекций. При работе с конспектом это позволяет сразу увидеть главное.

Весьма эффективным способом проработки лекционного материала в течение семестра является составление и сохранение подробных планов, особенно тех лекций, усвоение которых вызывало затруднение. Этот план позволит гораздо быстрее и полнее вспомнить материал, к экзамену его можно использовать и как план ответа.

В плане материал представляется более сжато, без мелких деталей и подробностей, поэтому при сопоставлении и анализе планов лекций легче, чем по конспекту, выявить основные, стержневые идеи курса, его логику и определить типовой алгоритм, по которому обычно излагаются важнейшие понятия.

Для лучшего представления структуры изучаемого материала очень полезно составлять схемы логических связей отдельных частей лекции, раздела.

После проработки лекции желательно проверить, как вами усвоен материал. Критериями качественной работы могут быть следующие аспекты:

- знать тему;
- четко представлять план лекции или данного вопроса;
- уметь выделять основное, главное;
- усвоить значение примеров и иллюстрации;
- знать, как связаны вновь получаемые знания с уже имеющимися;
- знать возможность и необходимость применения полученных сведений.

Завершающим этапом, выполняемым в рамках самостоятельной работы над лекцией, является обработка, закрепление и углубление знаний по теме. Необходимо обращаться к лекциям неоднократно. После каждой лекции перечитать новый материал с заучиванием новых определений, формул и выражений. Первый просмотр записей желательно сделать в тот же день, когда все свежо в памяти. Конспект нужно прочитать, заполнить пропуски, расшифровать некоторые сокращения. Затем надо ознакомиться с рекомендованной по теме преподавателем литературой, учебником, внести нужные уточнения и дополнения в лекционный материал.

Важнейшим критерием усвоения лекционного материала зависит от направленности внимания обучающихся. Эффективная работа обучающихся на лекции требует определенных умений. К ним относятся: умение эффективно слушать лекцию, умение осмысливать информацию, управлять своим вниманием, правильно конспектировать лекцию, владеть навыками синхронной переработки логической структуры информации в записи.

#### **4 Методические рекомендации по практическим занятиям**

Практическое занятие – вид аудиторных учебных занятий, целенаправленная форма организации учебного процесса, при реализации которой обучающиеся по заданию и под руководством преподавателя выполняют практические задания. Практические задания направлены на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки. Практические занятия развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания обучающихся, выступают как средства оперативной обратной связи; цель практических занятий – углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности.

На практических занятиях подробно рассматриваются основные вопросы дисциплины, разбираются основные типы задач. К каждому практическому занятию следует заранее самостоятельно выполнить

домашнее задание и выучить лекционный материал к следующей теме. Систематическое выполнение домашних заданий обязательно и является важным фактором, способствующим успешному усвоению дисциплины.

Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что выполнение практических заданий проводится по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций, задач. При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул (и это очень важно) для активной проработки лекции.

Вся процедура выполнения практических заданий состоит из последовательной реализации следующих этапов:

- 1 Внимательное изучение содержания задания.
- 2 Формирование методического инструментария решения проблемного вопроса (определение метода исследования).
- 3 Рассмотрение и решение проблемных вопросов (в рамках практического задания) с подробным их изложением.
- 4 Содержательная интерпретация результатов выполнения практического задания.

При выполнении практических заданий нужно обосновывать каждый этап выполнения, исходя из теоретических положений курса. Полезно до начала выполнения составить краткий план выполнения задания. Выполнение задания при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, рисунками, а также средствами деловой графики.

Если в процессе работы над изучением теоретического материала или при решении задач у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. Обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения.

## **5 Методические рекомендации по организации самостоятельной работы**

Цели самостоятельной работы:

- стимулирование познавательного интереса;
- закрепление и углубление полученных знаний и навыков;

- развитие познавательных способностей, самостоятельности, ответственности и организованности;
- подготовка к предстоящим занятиям;
- развитие самостоятельности мышления, способностей к самосовершенствованию и самореализации;
- развитие культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и формировании компетенций.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающегося являются:

- уровень освоения учебного материала (качество знаний);
- умение и навыки использовать теоретические знания в решении практических задач;
- обоснованность и четкость изложения ответов;
- оформление письменных работ в соответствии с предъявляемыми требованиями.

Самостоятельная работа выполняется обучающегося по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Преподаватель сопровождает самостоятельную работу обучающихся: предлагает задания различного типа, консультирует обучающегося в процессе его работы, помогает преодолеть возникающие затруднения, оценивает совместно с обучающимся качество выполненной работы, организует публичность обсуждения результатов.

Результаты контроля самостоятельной работы учитываются для оценивания успеваемости обучающихся при текущем контроле знаний и промежуточной аттестации по результатам семестра.

Традиционные формы самостоятельной работы студентов следующие:

- работа с конспектом лекции, т.е. дополнение конспекта учебным материалом (учебника, учебного пособия, первоисточника, дополнительной литературы, нормативных документов и материалом электронного ресурса и сети Интернет);
- конспектирование текста (работа со справочниками, нормативными документами) в рамках изучения теоретического материала, выносимого на самостоятельную работу;
- выполнение заданий реконструктивного уровня;
- подготовка к текущей аттестации, в том числе к тестированию.

Важнейшим этапом работы является изучение рекомендованной к каждой теме литературы.

При работе над рекомендованными источниками и литературой необходимо помнить, что здесь недостаточно ограничиваться лишь беглым ознакомлением или просмотром текста.

Прежде чем приступить к работе с тестом обучающийся должен:

- а) сформулировать общее представление о произведении (ознакомиться с заголовком, оглавлением, если оно имеется, просмотреть

текст) и целях его создания (обратить внимание на дату написания, реконструировать, опираясь на уже имеющиеся сведения и привлекая дополнительную литературу, историческую ситуацию) определить причины, побудившие автора написать работу;

б) внимательно прочитать текст, возвращаясь к отдельным положениям, выделяя непонятные смысловые части. Выяснить непонятные значения, используя словари, справочную литературу;

в) раскрыть связи теоретических положений и конкретных фактов, определяя то общее, что послужило основой для сделанного вывода.

На основе изученных источников и литературы рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой, проверьте усвоение материала, ориентируясь на вопросы для самоконтроля.

При этих условиях обучающийся не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции

Если в процессе работы над изучением материала у обучающегося возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. Обучающийся должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения.

## **6 Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины**

Для изучения дисциплины рекомендуется основная и дополнительная литература, а также информационные ресурсы сети Интернет и нормативно-правовые документы, указанные в таблице 3.

*Таблица 3 – Список рекомендованной литературы и иных информационных ресурсов для изучения дисциплины*

<b>6.1 Учебная литература</b>				
<b>6.1.1 Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке
6.1.1.1	Васин С. Г.	Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс]. – <a href="https://urait.ru/bcode/425062">https://urait.ru/bcode/425062</a>	Москва : Издательство Юрайт, 2019.	100 % онлайн
6.1.1.2	Горбашко Е. А.	Управление качеством : учебник для вузов [Электронный ресурс]. – <a href="https://urait.ru/bcode/477910">https://urait.ru/bcode/477910</a>	Москва : Издательство Юрайт, 2021.	100 % онлайн

6.1.1.3	Зекунов А. Г.	Управление качеством : учебник для бакалавров [Электронный ресурс]. – <a href="https://urait.ru/bcode/425159">https://urait.ru/bcode/425159</a>	Москва : Издательство Юрайт, 2019	100 % онлайн
<b>6.1.2 Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке
6.1.2.1	Курочкина А. Ю.	Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс]. – <a href="https://urait.ru/bcode/470280">https://urait.ru/bcode/470280</a>	Москва : Издательство Юрайт, 2021	100 % онлайн
6.1.2.2	Терешина Н. П. и др.	Экономика железнодорожного транспорта. Вводный курс : учебник : в 2 частях [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/242284/">https://umcздt.ru/books/1216/242284/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2020	100 % онлайн
6.1.2.3	Соколов Ю. И. и др.	Управление качеством продукции на железнодорожном транспорте : учебное пособие [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/232061/">https://umcздt.ru/books/1216/232061/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2019	100 % онлайн
6.1.2.4	Соколов Ю. И. и др.	Поведение потребителей на транспортном рынке : учебное пособие [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/18730/">https://umcздt.ru/books/1216/18730/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2018	100% онлайн
6.1.2.5	Соколов Ю. И. и др.	Управление качеством транспортного обслуживания : учебник для студентов вузов железнодорожного транспорта [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/18729/">https://umcздt.ru/books/1216/18729/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2018	100% онлайн
6.1.2.6	Козырев В. А. и др.	Менеджмент на железнодорожном транспорте : учеб. пособие [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/62152/">https://umcздt.ru/books/1216/62152/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2016	100% онлайн
6.1.2.7	Майборода и др.	Основы обеспечения качества : учебник для вузов [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/39314/">https://umcздt.ru/books/1216/39314/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2015	100% онлайн
6.1.2.8	Козырев В. А.	Развитие систем менеджмента качества : учеб. пособие для ВУЗов [Электронный ресурс]. – <a href="https://umcздt.ru/books/1216/62138/">https://umcздt.ru/books/1216/62138/</a>	Москва : УМЦ ЖДТ, 2012	100% онлайн
<b>6.1.3 Учебно-методические разработки (в т. ч. для самостоятельной работы обучающихся)</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
6.1.3.1	Фадеева Н.В.	Методические материалы и указания по изучению дисциплины	Личный кабинет обучающегося, ЭОИС	100% онлайн
<b>6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</b>				
6.2.1	Библиотека КриЖТ ИрГУПС : [сайт] / Красноярский институт железнодорожного транспорта –филиал ИрГУПС. – Красноярск. – URL: <a href="http://irbis.krsk.irkups.ru/">http://irbis.krsk.irkups.ru/</a> . –			

	Режим доступа: после авторизации. – Текст: электронный.
6.2.2	Электронная библиотека «УМЦ ЖДТ»: электронно-библиотечная система : сайт / ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте». – Москва, 2013-2023. – URL: <a href="http://umczdt.ru/books/">http://umczdt.ru/books/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.3	Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «ЗНАНИУМ». – Москва, 2011-2023. – URL: <a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.4	Образовательная платформа Юрайт : электронная библиотека : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020-2023. – URL: <a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный
6.2.5	Лань : электронно-библиотечная система : сайт / Издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011-2023. – URL: <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.6	Университетская библиотека онлайн : электронная библиотека : сайт / ООО «Директ-Медиа». – Москва, 2006-2023. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/">https://biblioclub.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный.
6.2.7	Красноярский институт железнодорожного транспорта : [электронная информационно-образовательная среда] / Красноярский институт железнодорожного транспорта. – Красноярск. – URL: <a href="http://sdo.krsk.irkups.ru/">http://sdo.krsk.irkups.ru/</a> . – Текст: электронный.
6.2.8	Российские железные дороги : официальный сайт / ОАО «РЖД». – Москва, 2003-2023. – URL: <a href="http://www.rzd.ru/">http://www.rzd.ru/</a> . – Текст: электронный.
6.2.9	Национальная электронная библиотека : федеральный проект : сайт / Министерство Культуры РФ. – Москва, 2016-2023. – URL: <a href="https://rusneb.ru/">https://rusneb.ru/</a> . – Режим доступа: по подписке. – Текст : электронный
<b>6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</b>	
<b>6.3.1 Перечень базового программного обеспечения</b>	
6.3.1.1	Microsoft Windows Vista Business Russian, авторизационный номер лицензиата 64787976ZZS1011, номер лицензии 44799789. Microsoft Office Standard 2013 Russian OLP NL Academic Edition (дог №2 от 29.05.2014 – 100 лицензий; дог №0319100020315000013-00 от 07.12.2015 – 87 лицензий).
<b>6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения</b>	
6.3.2.1	Не используется
<b>6.3.3 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.3.1	Красноярский центр научно-технической информации и библиотек (КрЦНТИБ) : сайт. – Красноярск. – URL: <a href="http://dcnti.krw.rzd">http://dcnti.krw.rzd</a> . – Режим доступа: из локальной сети вуза. – Текст : электронный
6.3.3.2	Гарант : справочно-правовая система : база данных / ООО «ИПО «ГАРАНТ». – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
6.3.3.3	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте (БД АСПИЖТ) : сайт КонсультантПлюс / АО НИИАС. – Режим доступа : из локальной сети вуза. – Текст : электронный.
<b>6.4 Правовые и нормативные документы</b>	
6.4.1	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Электронный ресурс] : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 июля 2012 г. № 196-ст. - Москва : [б. и.], 2021. - 56 с. on-line
6.4.2	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования [Электронный ресурс] : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 сентября 2015 г. № 1391-ст : введен впервые. - Москва : [б. и.], 2021. - 31 с. on-line
6.4.3	ГОСТ Р ИСО 19011-2021 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента [Электронный ресурс] : издание официальное : утвержден и введен в действие

## **7 Методические рекомендации по подготовке к текущей и промежуточной аттестации**

Контроль качества освоения дисциплины и уровня сформированности компетенций включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Задача текущего контроля – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью обучающихся на основе обратной связи и корректировки. Результаты оценивания учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации.

Задачи промежуточного контроля – оценить уровень сформированности компетенции в рамках дисциплины, в том числе работу обучающегося за определенный период, полученные им теоретические знания, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач.

Для оценки уровня сформированности компетенций используется трехуровневая система:

- минимальный уровень освоения, обязательный для всех обучающихся по завершению освоения образовательной программы; дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач;

- базовый уровень освоения, превышение минимальных характеристик сформированности компетенций; позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам;

- высокий уровень освоения, максимально возможная выраженность характеристик компетенций; предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

Текущий и промежуточный контроль по дисциплине осуществляется в соответствии со следующей программой:

*Таблица 4 – Программа контрольно-оценочных мероприятий*



№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие/тем/раздел и т.д. дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
<b>6 семестр</b>					
1			<b>Раздел 1. Требования к СМК</b>	УК-1.3	
2	1-2	Текущий контроль	1.1.Актуальность управления качеством	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
3	3-4	Текущий контроль	1.2.Основные принципы всеобщего управления качеством	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
4	5-6	Текущий контроль	1.3.Терминология в области управления качеством	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
5	7-8	Текущий контроль	1.4.Блок требований СМК: среда организации; лидерство	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
6	9-10	Текущий контроль	1.5.Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
7	11-12	Текущий контроль	1.6.Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
8		Текущий	<b>Раздел 2. Реализация</b>	УК-1.3	

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие/тем/раздел и т.д. дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
		контроль	<b>требований СМК</b>		
9	13-14	Текущий контроль	1.1.Инструменты управления качеством	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
10	15-16	Текущий контроль	1.2.Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	УК-1.3	Конспект (письменно) Задания реконструктивного уровня (письменно) Тестирование (письменно)
11	17	Аттестация – зачет	Темы 1.1 – 2.2	УК-1.3	Тестирование по дисциплине (компьютерные технологии)

Общий перечень и характеристика оценочных средств, используемых в рамках дисциплины для оценивания компетенций на различных этапах их формирования приведены в таблице 5.

*Таблица 5 – Перечень и характеристика применяемых оценочных средств*

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в методических указаниях
<b>Текущий контроль успеваемости</b>			
1	Задания реконструктивного уровня	Средство, позволяющее оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Типовые задания реконструктивного уровня (МУ к практическим заданиям)
2	Конспект	Средство, позволяющее формировать и оценивать способность обучающегося к восприятию, обобщению и анализу информации. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся	Темы конспектов по дисциплине
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру	

		измерения уровня знаний и умений обучающегося. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Фонд тестовых заданий
<b>Промежуточная аттестация</b>			
4	Зачет	Средство, позволяющее оценить знания, умения, навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по дисциплине. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	Тестирование по дисциплине (компьютерные технологии)

Для оценивания результатов обучения в рамках применения каждого оценочного средства применяются определенные критерии и шкалы, представленные ниже.

*Таблица 6 – Критерии и шкала оценивания тестовых заданий при промежуточной аттестации в форме зачета*

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	зачтено	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	не зачтено	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

*Таблица 7 – Критерии и шкала оценивания конспекта*

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены с выводом, дана геометрическая иллюстрация. Приведены примеры
«хорошо»		Конспект полный. В конспектируемом материале выделена главная и второстепенная информация. Установлена не в полном объеме логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, частично дана геометрическая иллюстрация. Примеры приведены частично
«удовлетворительно»		Конспект не полный. В конспектируемом материале не выделена главная и второстепенная информация. Не установлена логическая связь между элементами конспектируемого материала. Даны определения основных понятий; основные формулы приведены без вывода, нет геометрической иллюстрации. Примеры отсутствуют

«неудовлетворительно»	«не зачтено»	Конспект не удовлетворяет ни одному из критериев, приведенных выше
-----------------------	--------------	--

*Таблица 8 – Критерии и шкала оценивания заданий реконструктивного уровня*

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся излагает материал логично, грамотно, без ошибок; свободное владеет профессиональной терминологией; умеет высказывать и обосновать свои суждения; дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; организует связь теории с практикой
«хорошо»		Обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в материале; владеет профессиональной терминологией; осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Ответ обучающегося правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный
«удовлетворительно»		Обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала
«неудовлетворительно»	«не зачтено»	У обучающегося отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс. В ответе обучающийся проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса

*Таблица 9 – Критерии и шкала оценивания результатов тестирования по темам (при текущем контроле)*

Шкала оценивания		Критерии оценивания
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 90 – 100 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«хорошо»		Обучающийся верно ответил на 80 – 89 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«удовлетворительно»		Обучающийся верно ответил на 70 – 79 % тестовых заданий при прохождении тестирования
«не удовлетворительно»	«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Типовые задания для подготовки к текущей и промежуточной аттестации, а также описание процедуры их проведения представлены далее.

## 7.1 Задания разноуровневого уровня

Выполнение заданий разноуровневого уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий, предусмотрены двух видов:

- реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей
- творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

Во время выполнения заданий разноуровневого уровня пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий разрешено.

### 7.1.1 Задания и задачи реконструктивного уровня

Выполнение заданий и задач реконструктивного уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Задание выдается в начале занятия, до слушателя доводятся методические указания по его выполнению. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий разрешено. Решенные задания и задачи подлежат проверки преподавателем в конце занятия. Возможно выполнение задач в рамках самостоятельной работы в качестве ИДЗ с последующим контролем качества их выполнения.

Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся тему.

#### *Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.1 «Актуальность управления качеством»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Приведите примеры реализации принципов всеобщего менеджмента качества для ОАО «РЖД»:

1. Роль руководства.
2. Ориентация на клиента.
3. Стратегическое планирование.
4. Вовлечение всех сотрудников и их соответствующая подготовка.
5. Награды и признание.

6. Разработка продукции и услуг.
7. Управление процессом.
8. Качество поставщиков.
9. Системный подход к управлению.
10. Постоянное улучшение.
11. Информационная система.
12. Лучший опыт.
13. Постоянная оценка эффективности работы системы управления качеством.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.2 «Основные принципы всеобщего управления качеством»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Предложите перечень процессов системы менеджмента качества в соответствии с разделами стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.3 «Терминология в области управления качеством»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Предложите структуру документации предприятия, которое приняло решение внедрять систему менеджмента качества. Предложите перечень процедур к обязательному документированию.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.4 «Блок требований СМК: среда организации; лидерство»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Предложите организационную структуру службы качества конкретного предприятия, в которой будут присутствовать:

- отдел метрологического контроля;
- инженер по качеству;
- внутренний аудитор системы менеджмента качества предприятия;
- и другие.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.5 «Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Составьте петлю качества на примере видов деятельности «Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей»



*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 1.6 «Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Постройте диаграмму Парето по следующим данным контрольного листа (таблица). Далее проведите анализ возникновения дефектов, используя диаграмму Исикавы.

Таблица – Данные для построения диаграммы Парето

Дефект	Количество	Накопленное количество	Накопленный процент
Царапина	49		
Вмятина	31		
Трещина	11		
Скол	8		
Раковина	6		
Деформация	5		
Заусенец	1		
Прочие	3		

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 2.1 «Инструменты управления качеством»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Обоснуйте значения удельных весов показателей качества транспортного обслуживания грузовладельцев, приведенные ниже:

Уровень ритмичности поставок – 0,29.

Полнота удовлетворенности спроса на перевозки – 0,23.

Уровень соблюдения сроков доставки – 0,20.  
Уровень сохранности перевозимых грузов – 0,17.  
Уровень комплексности перевозок – 0,11.

Чему равен комплексный показатель качества транспортного обслуживания, если показатели имеют следующие значения:

Уровень ритмичности поставок – 0,79.  
Полнота удовлетворенности спроса на перевозки – 0,97.  
Уровень соблюдения сроков доставки – 0,87.  
Уровень сохранности перевозимых грузов – 0,81.  
Уровень комплексности перевозок – 0,72.

Задание. Разработайте дерево показателей качества транспортного обслуживания перевозки грузов и предложите весовые коэффициенты для каждого единичного показателя:

- 1) свежемороженая зелень петрушки;
- 2) круглые пиломатериалы;
- 3) бензин.

*Образец типового варианта заданий реконструктивного уровня по теме 2.2 «Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»»*

Предел длительности контроля – 90 минут.

Предлагаемое количество заданий – 1.

Задание. Приведите примеры внетранспортных эффектов от повышения качества транспортного обслуживания пассажиров экономические и неэкономические:

1. Эффекты для пассажиров.
2. Эффекты для работодателей.
3. Региональные эффекты.
4. Народнохозяйственные эффекты.

Задание. Предложите процедуру выбора органов по сертификации продукции и систем менеджмента качества. Заполните заявку в орган по сертификации для сертификации продукции и систем менеджмента качества.

## **7.2 Типовые тестовые задания**

Тестирование проводится по окончанию и в течение года по завершению изучения дисциплины и раздела (контроль/проверка остаточных знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности). Компьютерное тестирование обучающихся по темам используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся. Результаты



тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

Во время проведения контроля в форме тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено.

Тесты формируются из фонда тестовых заданий по дисциплине.

**Тест** (педагогический тест) – это система заданий – тестовых заданий возрастающей трудности, специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.

**Тестовое задание (ТЗ)** – варьирующаяся по элементам содержания и по трудности единица контрольного материала, минимальная составляющая единица сложного (составного) педагогического теста, по которой испытуемый в ходе выполнения теста совершает отдельное действие.

**Фонд тестовых заданий (ФТЗ) по дисциплине** – это совокупность систематизированных диагностических заданий – тестовых заданий (ТЗ), разработанных по всем тематическим разделам (дидактическим единицам) дисциплины (прошедших апробацию, экспертизу, регистрацию и имеющих известные характеристики) специфической формы, позволяющей автоматизировать процедуру контроля.

**Типы тестовых заданий:**

ЗТЗ – тестовое задание закрытой формы (ТЗ с выбором одного или нескольких правильных ответов);

ОТЗ – тестовое задание открытой формы (с конструируемым ответом: ТЗ с кратким регламентируемым ответом (ТЗ дополнения); ТЗ свободного изложения (с развернутым ответом в произвольной форме)).

*Таблица 10 – Структура тестовых материалов по дисциплине*

Компетенция	Тема в соответствии с РПД (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержания элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Тема 1.1. Актуальность управления качеством	Основные понятия	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Исторические концепции менеджмента качества	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ

		Философия менеджмента качества	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
	Тема 1.2. Основные принципы всеобщего управления качеством	Принципы менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Преимущества применения принципов менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Действия организации по реализации принципов менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
	Тема 1.3. Терминология в области управления качеством	Этапы создания системы менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Этапы подготовки к сертификации системы менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
Документация системы менеджмента качества			Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
Тема 1.4. Блок требований СМК: среда организации; лидерство	Роль персонала в системе менеджмента качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
	Организационная структура службы качества		Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ	

		предприятия		2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
		Регламентирующие документы службы качества предприятия	Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
Тема 1.5. Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	Основные понятия процессного подхода		Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
	Группы и виды процессов		Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
	Сеть процессов организации		Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
	Тема 1.6. Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	Основные понятия моделирования процессов		Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
Принципы моделирования процессов			Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
Виды программного обеспечения моделирования процессов			Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
			Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ	
Тема 2.1. Инструменты управления качеством		Методологии моделирования процессов		Знания	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
				Умения	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ
				Действие	2 – ОТЗ 2 – 3ТЗ

		Преимущества методологий моделирования процессов	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Графическое изображение процессов	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
	Тема 2.2. Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	Виды документации системы менеджмента качества	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Иерархия документации в системе менеджмента качества	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
		Документированные виды деятельности организации	Знания	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Умения	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Действие	2 – ОТЗ 2 – ЗТЗ
			Итого	144 – ЗТЗ 144 – ОТЗ

Тестирования, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Тестирование проводится с использованием компьютерных технологий. Варианты тестовых заданий формируются случайно из базы ТЗ. Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде КриЖТ ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типового варианта итогового теста, предусмотренного рабочей программой дисциплины

*Образец типового варианта итогового теста,  
предусмотренного рабочей программой дисциплины<sup>1</sup>*

Тест содержит 20 вопросов, в том числе 10 – ОТЗ, 10 – ЗТЗ.

<sup>1</sup> Жирным шрифтом выделены ключи правильных ответов на вопрос

Норма времени – 45 мин.

1. Выберите правильный ответ

Ориентация на клиента – это принцип:

- 1) **всеобщего менеджмента качества**
- 2) организационный
- 3) трудовой
- 4) правовой

2. Выберите правильный ответ

Бизнес-процессы реализуют посредством осуществления ...

- 1) **бизнес-функций**
- 2) персонала
- 3) должностной инструкции
- 4) трудового кодекса РФ

3. Выберите правильный ответ

Особенность управления качеством на транспорте...

- 1) **невещественность услуги**
- 2) лучший опыт
- 3) информационная система
- 4) системный подход к управлению

4. Выберите правильный ответ

... – свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторой наработки без вынужденных перерывов.

- 1) **безотказность**
- 2) ремонтпригодность
- 3) сохраняемость
- 4) долговечность

5. Выберите правильный ответ

Показатели качества эксплуатационной работы включают...

- 1) **показатели использования подвижного состава во времени**
- 2) патентно-правовые показатели
- 3) эргономические показатели
- 4) показатели назначения

6. Выберите правильный ответ

Уровень выполнения расписания движения поездов относят к группе показателей качества

- 1) **транспортного обслуживания пассажиров**
- 2) эксплуатации
- 3) технологичности

4) экономической эффективности

7. Выберите правильный ответ

Комплексная оценка качества транспортного обслуживания проводится методами:

- 1) аддитивным
- 2) мультипликативным
- 3) простым
- 4) сложным

8. Выберите правильный ответ

Название стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015

- 1) **Системы менеджмента качества. Требования**
- 2) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- 3) Менеджмент качества для достижения устойчивого успеха
- 4) Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

9. Выберите правильный ответ

Контроль, предполагающий регулярное наблюдение за ходом и результатами процесса производства.

- 1) **непрерывный**
- 2) сплошной
- 3) выборочный
- 4) дискретный

10. Выберите правильный ответ

В основе диаграммы Парето лежит закон распределения ...

- 1) **20:80**
- 2) 30:70
- 3) **80:20**
- 4) 70:30

11. Дополните фразу

\_\_\_\_\_ – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением (ГОСТ Р 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»).

**Ответ: качество**

12. Дополните фразу

\_\_\_\_\_ – управляющие органы, а также отдельные работники, в чьи функции входит обеспечение и контроль качества продукции. **Ответ: субъект управления.**

13. Дополните фразу

... – свойство изделия, которое позволяет устранить отказ или его неисправность путем ремонта. **Ответ: ремонтпригодность**

14. Дополните фразу

... степень вовлечения пассажира в выбор услуги способствует формированию сложного покупательского поведения. **Ответ: высокая**

15. Дополните фразу

... – свойства пассажирских перевозок, обуславливающие перевозку багажа без потерь и повреждений. **Ответ: сохранность багажа.**

16. Дополните фразу

... – инструмент для сбора и упорядочивания данных об уровне качества с целью дальнейшего анализа собранной информации. **Ответ: контрольный листок.**

17. Дополните фразу

... – графическое изображение статистического материала, применяемое для наглядного представления тенденций изменения контролируемых параметров. **Ответ: гистограмма.**

18. Дополните фразу

... – инструмент, определяющий вид и тесноту связи между двумя показателями. **Ответ: диаграмма рассеивания.**

19. Дополните фразу

... – инструмент, разделяющий данные, отражающие необходимую информацию. **Ответ: стратификация данных; расслоение данных.**

20. Дополните фразу

... – инструмент, отслеживающий ход протекания процесса и воздействующий на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к процессу требований. **Ответ: контрольная карта; карта Шухарта.**

### 7.3 Зачет

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета будут использованы результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания текущего контроля, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. С целью использования результатов текущего контроля успеваемости, преподаватель подсчитывает среднюю оценку уровня сформированности

компетенций обучающегося (сумма оценок, полученных обучающимся, делится на число оценок).

*Таблица 11 – Шкала и критерии оценивания уровня сформированности компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета по результатам текущего контроля (без дополнительного аттестационного испытания)*

Средняя оценка уровня сформированности компетенций по результатам текущего контроля	Оценка
Оценка не менее 3,0 и нет ни одной неудовлетворительной оценки по текущему контролю	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета по дисциплине проводится с проведением аттестационного испытания в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и типовых практических задач (не более двух теоретических и двух практических). Промежуточная аттестация в форме зачета с проведением аттестационного испытания в форме собеседования проходит на последнем занятии по дисциплине.

Структура базы тестовых заданий и образец одного формируемого варианта тестовых заданий приведены в п.7.2 методических указаний.



*Учебно-методическое издание*

НАТАЛЬЯ ВЛАДИМИРОВНА ФАДЕЕВА

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

Методические материалы и указания по изучению дисциплины для обучающихся направления подготовки 38.03.03 Управление персоналом

---

Подписано в печать 02.06.2023 г.

Формат бумаги 60×84/16

16342

0,41 авт. л. 1 печ. л.

33

экз.

План издания 20\_\_ г. № п/п КриЖТ ИрГУПС  
Протокол № от

Отпечатано в КриЖТ ИрГУПС  
Красноярск, ул. Л. Кеңховели, 89.