

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИРГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «28» февраля 2023 г. № 21

Б1.О.17 Система менеджмента качества
рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Профиль – Государственное и муниципальное управление
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма и срок обучения – очная, 4 года
Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 2
Часов по учебному плану (УП) – 72

Формы промежуточной аттестации в семестре
Очная форма обучения: зачет, 6 семестр

Очная форма обучения	Распределение часов дисциплины по семестре		
	Семестр	6	Итого
	Число недель в семестре	17	
	Вид занятий	Часов по УП	Часов по УП
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий		34	34
– лекции		17	17
– практические (семинарские)		17	17
Самостоятельная работа		38	38
	Итого	72	72

ИРКУТСК

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



Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, утверждённым приказом Минобрнауки России № 1016 от 13.08.2020.

Программу составил:
к.э.н., доцент

М.М. Полынская

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика». Протокол от «02» февраля 2023 г. протокол № 7

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Д. Молчанова

СОГЛАСОВАНО

Кафедра «Экономика и управление
на железнодорожном транспорте», протокол от «02» февраля 2023 г. протокол № 8

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

М.В. Вихорева

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели дисциплины	
1	формирование целостного системного представления о менеджменте качества как современной концепции управления
2	формирование комплекса знаний теоретических основ и первичных практических навыков применения средств и методов управления качеством продукции (товаров и услуг)
3	формирование знаний нормативной базы системного менеджмента на железнодорожном транспорте
4	формирование знаний основных положений международных стандартов ИСО серии 9000 в обеспечении качества и его сертификации
1.2 Задачи дисциплины	
1	изучить современные концепции и модели управления качеством
2	научить применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 и нормативную документацию ОАО «РЖД» в области системного менеджмента качества (СМК)
3	научить применять современные методы и инструменты менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей и укрепления конкурентоспособности организации
1.3 Цель воспитания и задачи воспитательной работы в рамках дисциплины	
Научно-образовательное воспитание обучающихся	
Цель научно-образовательного воспитания – создание условий для реализации научно-образовательного потенциала обучающихся в форме наставничества, тьюторства, научного творчества.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование системного и критического мышления, мотивации к обучению, развитие интереса к творческой научной деятельности;	
– создание в студенческой среде атмосферы взаимной требовательности к овладению знаниями, умениями и навыками;	
– популяризация научных знаний среди обучающихся;	
– содействие повышению привлекательности науки, поддержка научно-технического творчества;	
– создание условий для получения обучающимися достоверной информации о передовых достижениях и открытиях мировой и отечественной науки, повышения заинтересованности в научных познаниях об устройстве мира и общества;	
– совершенствование организации и планирования самостоятельной работы обучающихся как образовательной технологии формирования будущего специалиста путем индивидуальной познавательной и исследовательской деятельности	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
знать параметры качества в рамках профессиональной деятельности	
уметь проводить оценку основных производственных ресурсов и технико-экономических показателей производства (выполнения работ/оказания услуг)	
иметь представление о требованиях потребителей к качеству продукции (работ/услуг)	
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б2.О.04(Пд) Производственная - преддипломная практика
2	Б3.01(Д) Подготовка к процедуре защиты выпускной квалификационной работы
3	Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы

3 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. Выработывает стратегию действий для построения	Знать: теоретические основы, современную практику управления и обеспечения качества продукции на предприятиях; нормативную базу для разработки и внедрения системы менеджмента качества; назначение и порядок проведения внутренних аудитов для оценки эффективности функционирования систем качества; структуру нормативных документов ОАО «РЖД» в области СМК

информации, применять системный подход для решения поставленных задач	алгоритмов решения поставленных задач	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
		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

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код	Наименование разделов, тем и видов работы	Очная форма				*Код индикатора достижения компетенции
		Семестр	Часы			
			Лек	Пр	СР	
1.0	Раздел 1. Требования к СМК					
1.1	Актуальность управления качеством	6	2	2	4	УК-1.3
1.2	Основные принципы всеобщего управления качеством	6	2	2	4	УК-1.3
1.3	Терминология в области управления качеством	6	4	4	8	УК-1.3
1.4	Блок требований СМК: среда организации; лидерство	6	2	2	4	УК-1.3
1.5	Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	6	2	2	4	УК-1.3
1.6	Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	6	2	2	4	УК-1.3
	Раздел 2. Реализация требований СМК					
2.1	Инструменты управления качеством	6	2	2	4	УК-1.3
2.2	Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	6	1	1	6	УК-1.3
	Форма промежуточной аттестации-зачет	6				УК-1.3

**5 ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по данной дисциплине оформляем в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаем в электронной информационно-образовательной среде Университета, доступной обучающемуся через его личный кабинет

**6 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
ДИСЦИПЛИНЫ**

6.1 Учебная литература

6.1.1 Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
6.1.1.1	Соловьев В. П.	Система менеджмента качества: среда, процессы, риски, персонал: учеб. пособие	Старый Оскол: ТНТ, 2017	15
6.1.1.2	Соколов Ю. И.	Менеджмент качества на железнодорожном транспорте: учеб. пособие [Электронный ресурс] https://e.lanbook.com/reader/book/55398/#1	М.: УМЦ по образованию на ж.-д. трансп., 2014	23 100% онлайн

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
6.1.2.1	Шестопад Ю. Т.	Управление качеством: учеб. пособие	М.: ИНФРАМ, 2017	16
6.1.2.2	Бочкарев С. В.	Управление качеством: учеб. пособие	Старый Оскол: ТНТ, 2016	20
6.1.2.3	Борисова Т.А.	Системы менеджмента качества : учебное пособие [Электронный ресурс] https://e.lanbook.com/book/144174	Санкт-Петербург : ИЭО СПБУТУиЭ, 2017.	100% онлайн
6.1.2.4	Лёвкина (Вылегжанина) А. О.	Деловые и научные презентации: учебное пособие [Электронный ресурс] https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=446660	Москва, Берлин: Директ- Медиа, 2016	100% онлайн

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
6.1.3.1	Молчанова Е.Д.	Основы обеспечения качества: практикум	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн

**6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
6.1.4.1	Молчанова Е.Д.,	Методические указания по изучению дисциплины	Личный кабинет	100% онлайн

	Олинович Н.А., Польнская М.М.		обучающегося	
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
6.2.1	Университетская библиотека online http://biblioclub.ru/			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows Professional 10, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; Microsoft Office Russian 2010, государственный контракт от 20.07.2021 № 0334100010021000013-01; FoxitReader, свободно распространяемое программное обеспечение http://free-software.com.ua/pdf-viewer/foxit-reader/ ; Adobe Acrobat Reader DC свободно распространяемое программное обеспечение https://get.adobe.com/ru/reader/enterprise/ ; Яндекс. Браузер. Прикладное программное обеспечение общего назначения, Офисные приложения, лицензия – свободно распространяемое программное обеспечение по лицензии BSD License			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
6.3.2.1	Не предусмотрен			
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	КонсультантПлюс – студенческая версия (Онлайн–версия КонсультантПлюс: Студент, https://student2.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=home;rnd=0.8160556428138959)			
6.4 Правовые и нормативные документы				
6.4.1	ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Система менеджмента качества. Словарь			
6.4.2	ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпус А ИрГУПС находится по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л ИрГУПС находится – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80
2	Учебная аудитория Л-210 для проведения лекционных и практических занятий, лабораторных работ, групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, мультимедиапроектор, экран, компьютер. Для проведения занятий имеются учебно-наглядные пособия (презентации)
3	Учебная аудитория Л-301 для проведения самостоятельных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации. Основное оборудование: специализированная мебель, компьютеры с подключением к сети Интернет, обеспечивающие доступ в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, учебно-наглядные пособия (презентации, плакаты)
4	Читальный зал А-60б для самостоятельной работы обучающихся. Учебная мебель, стеллажи, витрина, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, мультимедийный проектор, экран

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Лекция	<p>Лекция (от латинского «lectio» – чтение) – вид аудиторных учебных занятий. Лекция: закладывает основы научных знаний в систематизированной, последовательной, обобщенной форме; раскрывает состояние и перспективы развития соответствующей области науки и техники; концентрирует внимание обучающихся на наиболее сложных, узловых вопросах; стимулирует познавательную активность обучающихся.</p> <p>Во время лекционных занятий обучающийся должен уметь сконцентрировать внимание на изучаемых проблемах и включить в работу все виды памяти: словесную, образную и моторно-двигательную. Для этого весь материал, излагаемый преподавателем, обучающемуся необходимо конспектировать. В конспект рекомендуется выписывать определения, формулировки и доказательства теорем, формулы и т.п. На полях конспекта следует помечать вопросы, выделенные обучающимся для консультации с преподавателем. Выводы, полученные</p>

	<p>в виде формул, рекомендуется в конспекте подчеркивать или обводить рамкой, чтобы лучше запомнились. Полезно составить краткий справочник, содержащий определения важнейших понятий и наиболее часто употребляемые формулы дисциплины. К каждой лекции следует разобрать материал предыдущей лекции. Изучая материал по учебнику или конспекту лекций, следует переходить к следующему вопросу только в том случае, когда хорошо усвоен предыдущий вопрос. При этом необходимо воспроизводить на бумаге все рассуждения, как имеющиеся в учебнике или конспекте. Ряд вопросов дисциплины может быть вынесен на самостоятельное изучение. Такое задание требует оперативного выполнения. В конспекте лекций необходимо оставить место для освещения упомянутых вопросов. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии</p>
<p>Практическое занятие</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Особое внимание следует обращать на определение основных понятий дисциплины. Обучающийся должен подробно разбирать примеры, которые поясняют понятия</p>
<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Обучение по дисциплине «Система менеджмента качества» предусматривает активную самостоятельную работу обучающегося. На самостоятельную работу отводится 38 часов по очной форме обучения. В разделе 4 рабочей программы «Структура и содержание дисциплины», все часы самостоятельной работы расписаны по темам и вопросам, а так же указана необходимая учебная литература: обучающийся изучает учебный материал, разбирает примеры и решает разноуровневые задачи в рамках выполнения как общих домашних заданий, так и индивидуальных домашних заданий (ИЗ). При выполнении домашних заданий обучающемуся следует обратиться к задачам, решенным на предыдущих практических занятиях, решенным домашним работам, а также к примерам, приводимым лектором. Если этого будет недостаточно для выполнения всей работы можно дополнительно воспользоваться учебными пособиями, приведенными в разделе 6.1 «Учебная литература». Если, несмотря на изученный материал, задание выполнить не удастся, то в обязательном порядке необходимо посетить консультацию преподавателя, ведущего практические занятия, и/или консультацию лектора.</p> <p>ИЗ-1 – Основные принципы всеобщего управления качеством; ИЗ-2 – Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения ИЗ-3 – Инструменты управления качеством.</p> <p>Задания размещены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет/в учебно-методическом пособии «Система менеджмента качества: практикум».</p>
<p>Комплекс учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.</p>	

Приложение 1 к рабочей программе по дисциплине
Б1.О.17 «Система менеджмента качества»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.О.17 «Система менеджмента качества»

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы.

Фонд оценочных средств предназначен для использования обучающимися, преподавателями, администрацией Университета, а также сторонними образовательными организациями для оценивания качества освоения образовательной программы и уровня сформированности компетенций у обучающихся.

Задачами ФОС являются:

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс;

- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания: валидность, надежность, объективность, эффективность.

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.

2. Перечень компетенций, в формировании которых участвует дисциплина.

Программа контрольно-оценочных мероприятий.

Показатели оценивания компетенций, критерии оценки

Дисциплина «Система менеджмента качества» участвует в формировании компетенции УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.

Программа контрольно-оценочных мероприятий

очная форма обучения

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятие/тем/раздел и т.д. дисциплины)	Код индикатора достижения компетенции	Наименование оценочного средства (форма проведения)
6 семестр					
Раздел 1. Требования к СМК					
1	1-2	Текущий контроль	Тема 1. Актуальность управления качеством	УК-1.3	Защита практической работы (устно)
2	3-4	Текущий контроль	Тема 2. Основные принципы всеобщего управления качеством	УК-1.3	Защита практической работы (устно); защита ИЗ-1;
3	5-6	Текущий контроль	Тема 3. Терминология в области управления качеством	УК-1.3	Защита практической работы (устно)

4	7-8	Текущий контроль	Тема 4. Блок требований СМК: среда организации; лидерство	УК-1.3	Защита практической работы (устно)
5	9-10	Текущий контроль	Тема 5. Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	УК-1.3	Защита практической работы (устно) защита ИЗ-2
6	11-12	Текущий контроль	Тема 6. Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	УК-1.3	Защита практической работы (устно)
7	11-12	Текущий контроль	Раздел 1 Требования к СМК	УК-1.3	Тестирование (компьютерные технологии)
Раздел 2. Реализация требований СМК					
8	13-14	Текущий контроль	Тема 1. Инструменты управления качеством	УК-1.3	Защита практической работы (устно) защита ИЗ-3;
9	15-16	Текущий контроль	Тема 2. Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	УК-1.3	Защита практической работы (устно)
10	15-16	Текущий контроль	Раздел 2 Реализация требований СМК	УК-1.3	Тестирование (компьютерные технологии)
11	17	Форма промежуточной аттестации - зачет	Раздел 1 - 2	УК-1.3	Собеседование (устно). Тестирование (компьютерные технологии)

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины 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.

Текущий контроль успеваемости – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков обучающихся. 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.

Для оценивания результатов обучения используется четырехбалльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» и двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Перечень оценочных средств, используемых для оценивания компетенций на различных этапах их формирования, а также краткая характеристика этих средств приведены в таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Индивидуальное задание (ИЗ)	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины). Задания для выполнения ИЗ	Варианты для выполнения индивидуальных заданий (не менее двух вариантов)
2	Защита	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно	Темы практических

	практической работы	излагать суть поставленной задачи, самостоятельно применять стандартные методы решения поставленной задачи, проводить анализ полученного результата работы. Может быть использовано для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся	работ и требования к их защите
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
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	Перечень теоретических вопросов и практических заданий к зачету

Компьютерное тестирование обучающихся используется при проведении текущего контроля знаний обучающихся. Результаты тестирования могут быть использованы при проведении промежуточной аттестации.

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме зачета, а также шкала для оценивания уровня освоения компетенций представлена в следующей таблице

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
Зачтено	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Высокий
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Минимальный
Не зачтено	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

Промежуточная аттестация в форме зачета:

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся верно ответил на 70 % и более тестовых заданий при прохождении

	тестирования
«не зачтено»	Обучающийся верно ответил на 69 % и менее тестовых заданий при прохождении тестирования

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Индивидуальное задание (ИЗ)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Правильное решение задания, подробная аргументация обучающимся своего решения, хорошее знание теоретических аспектов решения кейса, со ссылками на норму закона
«хорошо»	Правильное решение задания, достаточная аргументация обучающимся своего решения, определённое знание теоретических аспектов решения задания, со ссылками на нормативные требования
«удовлетворительно»	Частично правильное решение задания, недостаточная аргументация обучающимся своего решения, со ссылками на нормативные требования
«неудовлетворительно»	Неправильное решение задания, отсутствие у обучающегося необходимых знаний теоретических аспектов решения задания

Защита практической работы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание контрольной работы. Показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями
«хорошо»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с небольшими неточностями. Показал хорошие знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении контрольной работы
«удовлетворительно»	Обучающийся выполнил задание контрольной работы с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала. Качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень
«неудовлетворительно»	Обучающийся не полностью выполнил задания контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений

Тестирование

Критерии и шкала оценивания текущего контроля

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

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

3.1 Типовые контрольные варианты для индивидуальных заданий

Варианты ИЗ выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведены образцы типовых вариантов ИЗ по темам, предусмотренным рабочей программой.

Предел длительности контроля – 1 час.30 мин.

Предлагаемое количество заданий – 25 заданий.

Виды производственных процессов для выполнения контрольной работы:

Вариант 1:

Образец типового варианта индивидуального задания 1 (ИЗ-1)

по теме «Основные принципы всеобщего управления качеством»

1. Выберите объект анализа в соответствии с установленным вариантом задачи (вид (тип) предприятия);
2. Определите категорию потребителя, для построения карты mind map – основы для создания маркетинговой стратегии;
3. Создайте индивидуальную карту потребителя, разработав структуру критериев и соответствующие ветки на ней (социально-демографические: пол, возраст, география, уровень дохода, сфера деятельности и т.п.; психологический анализ сегмента: боли потребителя, критерии выбора, страхи и возражения; мотиваторы: комфорт, безопасность, престиж, общение; общение: прямые и косвенные интересы; источники информации: сообщества, профили в соцсетях, публикации, сайты; анализ покупательской активности: предшествующие и последующие приобретения потребителем продукции (услуги); стратегия сбора аудитории: где искать сегмент))

Образец типового варианта индивидуального задания 2 (ИЗ-2)

по теме «Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения»

1. Определите должность сотрудника, применительно к предприятию, которое было определено соответствующим вариантом задания;
2. Определите наименование профессионального стандарта, применительно к выбранной должности сотрудника, определите уровень квалификации, обобщенную трудовую функцию и трудовую функцию, соответствующую выбранной должности;
3. Разработайте должностную инструкцию сотрудника соответствующей должности, на основе профессионального стандарта, используя шаблон для однотипных организаций.

Образец типового варианта индивидуального задания 3 (ИЗ-3)

по теме «Инструменты управления качеством»

1. Определите продукцию (работу, услугу), применительно к выбранному варианту задания;
2. Установите основные этапы технологического процесса производства продукции (выполнения работ или оказания услуг);
3. Разработайте систему контролируемых параметров в рамках технологического процесса производства продукции (выполнения работ или оказания услуг), с указанием контролируемых параметров и методов контроля (ГОСТ или ГОСТ Р).

3.2 Типовые контрольные вопросы для защиты практических работ

Вопросы для защиты работы.

Практическая работа 1. Реализация принципа всеобщего управления качеством – ориентация на потребителя.

1. Какими категориями представлены потребители относительно выбранного предприятия?
2. Какие методы взаимодействия с внешними потребителями продукции (работ, услуг) предусмотрены в работе?
3. Как соотносятся сформулированные требования потребителей с вопросами в разработанных анкетах?

Практическая работа 2: «Реализация принципов всеобщего управления качеством - процессный подход»

1. Предназначение применения принципа процессного подхода.
2. Основные принципы декомпозиции процессов в организации.
3. Основные отличия основных процессов от вспомогательных
4. С какими сложностями встретились при выполнении данной работы?

Практическая работа 3: Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества

1. Назовите основное предназначение систем ЕСКД, ЕСПД
2. Какие формы предоставления информации применимы, если документ перегружен информацией?
3. Назовите основные требования к нормоконтролю при оформлении приложений к документу.

Практическая работа 4: Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества.

1. Перечислите основные требования представления текстовой части в виде графики (иллюстраций)
2. Назовите формы визуализации текстовой части, изученные в данном курсе.
3. Перечислите положительные стороны и недостатки предоставления информации в виде блок-схем.

Практическая работа 5: Формирование политики и целей в области качества

1. Каким документом регламентированы требования к политике в области качества.
2. На кого в организации возложена ответственность по разработке политики в области качества.
3. Перечислите проблемы, с которыми Вы столкнулись при разработке политики в области качества.

Практическая работа 6: Методы управления рисками

1. Раскройте понятие риск.
2. Назовите различия между понятиями «фактор риска» и «риск».
3. Какая система позволяет перевести из качественных характеристик в количественные?

Практическая работа 7: Документы и записи по качеству в соответствии с требованиями разделов ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

1. Как можно представить систему выделения требований в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001?
2. Как формируется доказательная база выполнения требований к СМК?
3. Система хранения и учета записей на предприятии.

Практическая работа 8: Современные методы управления качеством: диаграмма Парето и диаграмма Исикава

1. Перечислите основные инструменты управления качеством
2. Какие из перечисленных инструментов управления качеством относятся к аналитическим, а какие к методам для сбора данных.
3. Принцип принятия решений на основе матричного метода.

Практическая работа 9: Применение метода "5W+1H+1S" для разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий

1. Содержатся ли в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 требования по разработке предупреждающих действий?

2. Предыдущая версия МС ИСО 9000 была ориентирована на разработку предупреждающих действий, а на что ориентирована действующая версия стандартов на СМК?
3. Что лежит в основе разработки корректирующих действий в отличии от коррекции?

3.3 Типовые контрольные задания для тестирования

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Система менеджмента качества»

Индикатор достижения компетенции	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Раздел 1. Требования к СМК	Актуальность управления качеством	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Основные принципы всеобщего управления качеством	Знание	5 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		Терминология в области управления качеством	Знание	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		Блок требований СМК: среда организации; лидерство	Умение	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		Блок требований СМК: планирование; средства обеспечения	Действие	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		Блок требований СМК: деятельность на стадиях жизненного цикла продукции; оценка результатов деятельности; улучшение	Действие	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
УК-1 способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Раздел 2. Реализация требований СМК	Инструменты управления качеством	Умение	20 – ОТЗ 20 – ЗТЗ
		Разработка корректирующих мероприятий на основе практики ОАО «РЖД»	Действие	10 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
Итого				80 – ОТЗ 80 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС и обучающийся имеет возможность ознакомиться с демонстрационным вариантом ФТЗ.

Ниже приведен образец типовых вариантов тестовых заданий, предусмотренных рабочей программой.

Образец типового варианта итоговых тестовых заданий,
предусмотренных рабочей программой дисциплины

1. Качество – это:

1. характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только в нормативных документах;
2. степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;
3. тип, класс, сорт, категория, цена и другие присвоенные характеристики;
4. характеристика совершенства или привлекательности продукта, которая может быть описана только словесно.

2. Цикл Деминга – модель улучшения, включает:
 1. планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством;
 2. планирование, осуществление управления качеством;
 3. планирование качества;
 4. осуществление управления качеством.

3. Какой стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества? _____

4. Требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 никак не регламентируют:
 1. управление финансами;
 2. управление производственными процессами;
 3. осуществление закупок;
 4. управление проектированием.

5. Общее число процессов организации:
 1. выбирается самой организацией;
 2. регламентируется стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
 3. является традиционным и фиксированным для каждой отрасли;
 4. диктуется организации ее основными потребителями.

6. Намерения и направление организации, официально сформулированные высшим руководством, относящиеся к качеству – это _____ в области качества.

7. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы – это _____

8. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?
 1. метод расслоения (стратификация);
 2. гистограмма;
 3. метод (диаграмма) рассеивания;
 4. диаграмма Парето.

9. Влияние неопределенности – это _____

10. Для анализа внутренней и внешней среды организации используют:
 1. SWOT-анализ;
 2. диаграмму Парето;
 3. PEST-анализ;
 4. корреляционный анализ.

11. Метод, применяемый для поиска первопричин возникновения проблем качества:
 1. 5 Почему?;
 2. SWOT-анализ;
 3. контрольный листок;
 4. корреляционный анализ.

12. Сколько основных этапов включает FMEA-анализ? (ответ запишите цифрой) _____

13. Управление качеством – это деятельность, направленная на
 1. создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
 2. осуществление деятельности или процесса в системе менеджмента качества;

3. выполнение требований к качеству;
4. увеличение способности выполнить требования к качеству.

14. Система управления (менеджмента) качества впервые была научно обоснована в трудах (напишите только фамилию) _____

15. Сколько принципов системного менеджмента установлено в стандартах ИСО серии 9000 версии 2015 года (ответ дайте цифрой) _____

16. Какой метод управления качеством устанавливает причинно-следственные связи?
 1. диаграмма Исикавы;
 2. диаграмма Парето;
 3. метод (диаграмма) рассеивания;
 4. анализ баланса сил.

17. Состав рекомендуемого к использованию в системах качества цикла Шухарта-Деминга обозначается аббревиатурой _____

18. Сколько групп факторов рассматривают при проведении SWOT-анализа (ответ запишите цифрой) _____

3.4 Перечень теоретических вопросов к зачету

(для оценки знаний)

Раздел 1 «Требования к СМК»

1. Основные определения в области управления качеством: качество, политика в области качества, цели в области качества
2. Реальные факторы, стимулирующие внедрение СМК
3. Сертификация СМК. Основные понятия, назначение
4. Измерение и анализ системы менеджмента качества
5. Основные принципы менеджмента качества
6. Требования к среде организации и основные методы реализации
7. Требования к лидерству в СМК и основные пути реализации
8. Структура требований к ПОК
9. Основные требования к планированию: риски, ЦОК
10. Основные требования к ресурсному обеспечению: люди, инфраструктура, среда, ресурсы для мониторинга и измерений, знания организации
11. Общие требования к компетентности и реализация требований
12. Общие требования к документированной информации и реализация требований
13. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции
14. Состав требований к оценке результатов деятельности
15. Состав требований к улучшению СМК

Раздел 2 «Реализация требований СМК»

- 2.1 Основные понятия о контроле
- 2.2 Учет и анализ несоответствий. Рекламационная деятельность
- 2.3 Инструменты управления качеством. Основные понятия и назначение

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к зачету

(для оценки умений)

1. Покажите в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001 требование, связанное с управлением инфраструктурой.
2. Представьте схематично модель процесса сдачи экзамена в университете.

3.6 Перечень типовых практических заданий к зачету (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

3.5.1 Ситуационная задача. Сформируйте реестр рисков по отношению к данной задаче.

Московский банк планирует выйти на региональные рынки РФ. В связи с этим предполагается использование стратегии горизонтальной интеграции (поглощение региональных банков в целях создания холдинга федерального уровня). Собственными финансовыми средствами банк располагает.

3.5.2 При осмотре прибывшего груза, принимающая сторона (заказчик) предъявила претензию по отношению к срокам доставки, которые были нарушены незначительно. Какие мероприятия организация – исполнитель должна провести. Какие методы можно применять на отдельных этапах принятия решений.

4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В таблице приведены описания процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий и процедур оценивания результатов обучения с помощью оценочных средств в соответствии с рабочей программой дисциплины.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Выполнение индивидуального задания (ИЗ)	Оценивание выполнения ИЗ проводится преподавателем в присутствии обучающегося в установленный срок. Представленная работа оценивается преподавателем на предмет правильности выполнения, оформления и соответствия варианту выданного задания. Для принятия решения преподавателем могут быть заданы уточняющие вопросы обучающемуся. Проверка задания может быть учтена при промежуточной аттестации и позволяет сформировать успеваемость по дисциплине и сформировать результаты текущего контроля
Тест	Компьютерное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения. Результаты тестирования видны обучающемуся на компьютере сразу после прохождения теста
Защита практической работы	Обучающийся представляет отчет по практической работе в соответствии с требованиями, представленными в практикуме по дисциплине «Система менеджмента качества», преподаватель проверяет отчет и задает вопросы текущего контроля по соответствующей теме практической работы. Вопросы для проведения текущего контроля приведены в практикуме в разделе «Задания для самостоятельной работы» после каждой темы практической работы

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета) составляются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

- перечень теоретических вопросов к зачету для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету для оценки умений;

– перечень типовых практических заданий к зачету для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к зачету обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС (личный кабинет обучающегося).

Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

При проведении промежуточной аттестации в форме зачета преподаватель может воспользоваться результатами текущего контроля успеваемости в течение семестра и результатами тестирования по материалам, изученным в течении семестра. Оценочные средства и типовые контрольные задания, используемые при текущем контроле, в совокупности с тестированием, 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). Время проведения тестирования объявляется обучающимся заранее.

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 и обучающийся набрал при тестировании более 69 баллов	«зачтено»
Оценка менее 3,0 или получена хотя бы одна неудовлетворительная оценка по текущему контролю или обучающийся набрал при тестировании менее 69 баллов	«не зачтено»

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета без дополнительного аттестационного испытания, то промежуточная аттестация в форме зачета проводится 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.