

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ФГБОУ ВО ИрГУПС)

УТВЕРЖДЕНА
приказом ректора
от «08» мая 2020 г. № 266-1

Б1.В.13 Управление качеством рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»
Профиль подготовки – № 3 «Логистика и управление цепями поставок»
Программа подготовки – прикладной бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года
Кафедра-разработчик программы – Управление качеством и инженерная графика

Общая трудоемкость в з.е. – 4; Формы промежуточной аттестации в семестрах:
Часов по учебному плану – 144; экзамен - 7.

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7	Итого
Вид занятий	Часов по учебному плану	Часов по учебному плану
Аудиторная контактная работа по видам учебных занятий	56	56
– лекции	28	28
– практические (семинарские)	28	28
Самостоятельная работа	52	52
Экзамен	36	36
Итого	144	144

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 ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденным Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.01.2016 г. № 7, и на основании учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль 3 «Логистика и управление цепями поставок», утвержденного Учёным советом ИрГУПС от 30.04.2020 г. протокол № 10.

Программу составил: к.т.н., доцент

Е.Д. Молчанова

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по специальности 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры «Управление качеством и инженерная графика». Протокол от «10» марта 2020 г. № 7

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

Е.Д. Молчанова

Согласовано

Кафедра «Менеджмент», протокол от «16» марта 2020 г. № 9

Зав. кафедрой, к.н.

О.А. Фрейдман

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цели освоения дисциплины	
1	формирование у студентов теоретических знаний в области управления качеством, посредством разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и улучшения систем менеджмента качества, современной концепции менеджмента качества на предприятиях различных видов деятельности
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	изучение обучающимися основных подходов в области управления качеством продукции, процессов или услуг
2	освоение основных требований к системе менеджмента качества обучающимися
3	научиться принимать решения обучающимися на основе объективных данных о качестве продукции, процессов или услуг
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	
Профессионально-трудовое воспитание обучающихся	
Цель профессионально-трудового воспитания – формирование у обучающихся осознанной профессиональной ориентации, понимания общественного смысла труда и значимости его для себя лично, ответственного, сознательного и творческого отношения к будущей деятельности, профессиональной этики, способности предвидеть изменения, которые могут возникнуть в профессиональной деятельности, и умению работать в изменённых, вновь созданных условиях труда.	
Цель достигается по мере решения в единстве следующих задач:	
– формирование сознательного отношения к выбранной профессии;	
– воспитание чести, гордости, любви к профессии, сознательного отношения к профессиональному долгу, понимаемому как личная ответственность и обязанность;	
– формирование психологии профессионала;	
– формирование профессиональной культуры, этики профессионального общения;	
– формирование социальной компетентности и другие задачи, связанные с имиджем профессии и авторитетом транспортной отрасли	

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
	Дисциплине предшествуют следующие дисциплины учебного плана:
1	Б1.Б.17 Маркетинг
2	Б1.В.03 Основы менеджмента
3	Б1.Б.25 Общий курс железных дорог
4	Б1.В.10 Производственный менеджмент
5	Б1.В.ДВ.04.01 Логистический менеджмент на транспорте
6	Б1.В.ДВ.04.02 Логистика отрасли
7	Б1.В.ДВ.10.01 Управление логистическими системами и процессами
8	Б1.В.ДВ.10.02 Логистические риски
9	Б1.В.11 География транспорта
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.01 Методы принятия управленческих решений

2	Б1.В.ДВ.11.01 Корпоративная социальная ответственность
3	Б1.В.ДВ.11.02 Социальное управление организацией
4	Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты

3 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	типы организационных структур
Уметь	использовать различные формы власти и стили руководства в зависимости от конкретной ситуации, сложившейся в организации
Владеть	методами распределения и делегирования полномочий
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	принципы построения организационных структур и распределения функций управления
Уметь	анализировать организационную структуру предприятий и разрабатывать предложения по ее совершенствованию
Владеть	методами проектирования организационных структур управления
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	виды управленческих решений и методы их принятия
Уметь	организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач
Владеть	методами реализации основных управленческих функций
ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основные понятия в области управления качеством, нормативную документацию на системы менеджмента качества
Уметь	выделять основные параметры качества деятельности организаций в рамках системы менеджмента качества
Владеть	основными понятиями в области управления качеством и принципами системы менеджмента качества
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	основные методы получения информации в рамках системы менеджмента качества
Уметь	формировать массивы данных для проведения анализа и принятия управленческих решений в рамках системы менеджмента качества
Владеть	основными методами сбора фактических данных реализации процессов в организации и принятия решения по результатам анализа полученной информации
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	основные методы принятия управленческих решений в рамках системы менеджмента качества, основанные на фактических данных, методы анализа эффективности принятых решений
Уметь	проводить анализ предпринятых действий на предмет результативности и эффективности
Владеть	инструментами управления качеством для принятия управленческих решений для обеспечения качества продукции, процессов или услуг, методами оценки эффективности и результативности предпринятых действий
ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основы процессного подхода в рамках системы менеджмента качества
Уметь	выделять основные и вспомогательные процессы системы менеджмента качества, применительно к организациям различных сфер деятельности
Владеть	системой выделения бизнес-процессов организации
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	принципы реализации процессного подхода в организации, основные методы графического представления процессной модели в области управления качеством продукции, процессов или услуг
Уметь	обеспечивать качественное протекание процессов системы менеджмента качества посредством применения цикла PDCA

Владеть	графически представлять процессы организации с указанием входных и выходных потоков, управляющих воздействий и ресурсов, методиками декомпозиции процесса
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	методики формирования системы оценки качества процессов, методы анализа качества реализации процессов
Уметь	проводить анализ качества реализации процессов, разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия для совершенствования их протекания
Владеть	методами анализа качественного протекания процессов и технологиями разработки корректирующих и предупреждающих действий

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

Знать	
1	Теоретические основы, современную практику управления и обеспечения качества продукции на предприятиях
2	Этапы и порядок проведения сертификации систем качества
3	Нормативную базу для разработки систем качества
4	Порядок проведения внутренних проверок для оценки эффективности функционирования систем качества
Уметь	
1	Проводить анализ выполнения требований к системе менеджмента качества
2	Применять методы и инструменты управления качеством продукции и услуг в целях обеспечения качества
3	Анализировать соответствующей документации в рамках систем менеджмента качества
4	Обеспечивать объективными свидетельствами результаты производственной деятельности
5	Разрабатывать документацию, требуемую стандартами на системы менеджмента качества
Владеть	
1	Организации работ в области обеспечения качества
2	Разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий
3	Анализа требований, выявленных от потребителей

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1.0	Раздел 1. Основные понятия в области управления качеством	7			
1.1	Актуальность управления качеством. Этапы жизненного цикла продукции в управлении качеством /Лек/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
1.2	Жизненный цикл продукции /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
1.3	Реализация принципов всеобщего управления качеством - ориентация на потребителя /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
1.4	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	7	6	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
1.5	Основные принципы всеобщего управления качеством /Лек/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л3.1
1.6	Реализация принципов всеобщего управления качеством - процессный подход /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
1.7	Проработка материалов лекции, подготовка к практическим занятиям, подготовка к текущему контролю, выдача ИЗ № 1 /Ср/	7	10	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
2.0	Раздел 2. Система менеджмента качества				
2.1	Терминология в области управления	7	4	ОПК-6	Л1.1 Э.1

	качеством /Лек/			ПК-13	
2.2	Разработка и документирование процессов системы менеджмента качества /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.3	Структура документации систем менеджмента качества /Пр/		2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.4	Проработка материалов лекции, подготовка к практическим занятиям, подготовка к текущему контролю, выполнение ИЗ №1 /Ср/	7	6	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
2.5	Блок требований: среда организации; лидерство /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
2.6	Формирование политики и целей в области качества /Пр/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.7	Проработка материалов лекции, подготовка к практическим занятиям, подготовка к текущему контролю, сдача и защита ИЗ № 1 /Ср/	7	6	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
2.8	Блок требований: планирование; средства обеспечения /Лек/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
2.9	Документы и записи по качеству в соответствии с требованиями разделов ISO 9001. /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.10	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
2.11	Блок требований: деятельность на стадиях ж.д.п.; оценка результатов деятельности; улучшение /Лек/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
2.12	Применение методов "5W+1H+1S" для разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий /Пр/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.13	Изучение Закона "О защите прав потребителей" /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
2.14	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
3.0	Раздел 3. Обеспечение качества				
3.1	Система показателей качества продукции /Лек/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
3.2	Построение многоуровневой структуры показателей качества продукции(процессов, услуг) /Пр/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
3.3	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
3.4	Основные инструменты управления качеством /Лек/	7	2	ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
3.5	Учет и анализ несоответствий и рекламаций. Современные методы управления качеством: диаграмма Парето и диаграмма Исикава /Пр/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л3.1
3.6	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям /Ср/	7	8	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
3.7	Компетентность сотрудников в системе менеджмента качества /Лек/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1 Э.1
3.8	Документирование функций работников на основе требований профессиональных стандартов /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6	Л3.1

				ПК-13	
3.9	Проработка лекционного материала, подготовка к практическим занятиям. /Ср/	7	4	ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1
4.0	Форма промежуточной аттестации - экзамен	7	36	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л4.1 Э.1

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 оформляется в виде приложения № 1 к рабочей программе дисциплины и размещаются 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
Л1.1	Михеева Е. Н., Сероштан М. В..	Управление качеством: учебник. [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=454086&sr=1	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017	100% онлайн

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л2.1	Агарков А. П.	Управление качеством: учебник [Электронный ресурс]: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684370	Москва : Дашков и К°, 2022	100% онлайн
Л2.2	Салихов В. А.	Управление качеством: учебное пособие . [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=455512&sr=1	М., Берлин: Директ-Медиа, 2017	100% онлайн
Л2.3	Герасимов Б. И., Герасимова Е. Б., Евсейчев А. И., и др.	Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие . [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661&sr=1	Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015	100% онлайн

6.1.3 Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л3.1	Молчанова Е.Д., Иванова	Основы обеспечения качества: методические указания к выполнению практических занятий	Личный кабинет	100% онлайн

	С.В.		обучающегося	
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
	Авторы, составители	Заглавие	Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/100% онлайн
Л4.1	Молчанова Е.Д.	Учебно-методические материалы по самостоятельной работе студентов	Личный кабинет обучающегося	100% онлайн
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	Университетская библиотека online http://biblioclub.ru/			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), 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				
	Не предусмотрено			
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	http://www.consultant.ru компьютерная справочная правовая система «КонсультантПлюс»;			
6.3.3.2	http://dic.academic.ru . Информационно-поисковый сайт «Академик»;			
6.3.3.3	http://wikipedia.ru Интернет-энциклопедия «Википедия»;			
6.3.3.4	http://www.garant.ru/ Информационно-правовая система «Гарант».			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Корпуса А, Б, В, Г, Д, Е ИрГУПС находятся по адресу г. Иркутск, ул. Чернышевского, д. 15; корпус Л – по адресу г. Иркутск, ул. Лермонтова, д.80.
2	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых проектов, работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук, проектор, экран), служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа имеются учебно-наглядные пособия (презентации), обеспечивающие тематические иллюстрации содержания дисциплины.
3	Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС. Помещения для самостоятельной работы обучающихся: – читальные залы; – учебные залы вычислительной техники А-401, А-509, А-513, А-516, Д-501, Д-503, Д-505, Д-507.

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебной деятельности	Организация учебной деятельности обучающегося
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки. Обобщения; пометать важные мысли,

	<p>выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, то необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (перечисление понятий) и др.</p>
Практические занятия	<p>Главная функция практических занятий – организация и проведение отработки учебного материала, формирование у студентов умений и навыков по применению знаний на практике, навыков самостоятельного их приобретения и углубления. Предварительно преподаватель знакомит с методиками решения задач, используя печатные источники, либо раздаточный материал, затем обучающийся самостоятельно решает поставленные задачи в соответствии с полученным вариантом. Необходимо законспектировать: цель работы, основные термины и формулы, подробный алгоритм расчетов, полученные выводы. Для ответа на возникающие вопросы проводятся консультации преподавателя</p>
Консультация	<p>Консультация -форма учебного занятия, в процессе которого обучающийся получит ответы от преподавателя на конкретные вопросы или пояснения по соответствующим теоретическим положениям или аспектам их практического применения.</p> <p>Консультация может быть индивидуальной или групповой, в зависимости от учебной ситуации: индивидуальное занятие, выполняемое студентом, может потребовать индивидуальной консультации, теоретические вопросы по учебному предмету – соответственно групповой консультации.</p>
Экзамен	<p>Экзамен принимается лектором, который отвечает за организацию подготовки и проведение экзамена. К экзамену допускаются обучающиеся, выполнившие все требования рабочей программы по дисциплине.</p> <p>Обучающиеся к экзамену готовятся самостоятельно и при необходимости обращаются за консультацией к преподавателю, ведущему данную дисциплину. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в конспектах, и рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы.</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.В.13 «Управление качеством»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации по дисциплине
Б1.В.13 Управление качеством

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.13 Управление качеством участвует в формировании компетенций:
 ОПК- 2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
 ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;
 ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций

Таблица траекторий формирования у обучающихся компетенций ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 при освоении образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Индекс и наименование дисциплин (модулей)/ практик, участвующих в формировании компетенции	Семестр изучения дисциплины	Этапы формирования компетенции
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Б1.В.03 Основы менеджмента	3	1
		Б1.Б.17 Маркетинг	3, 4	1, 2
		Б1.В.13 Управление качеством	7	3
		Б1.В.ДВ.11.01 Корпоративная социальная ответственность	8	4
		Б1.В.ДВ.11.02 Социальное управление организацией	8	4
		Б1.В.01 Методы принятия управленческих решений	8	4
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	4
ОПК-6	владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	Б1.Б.25 Общий курс железных дорог	1	1
		Б1.В.11 География транспорта	3	2
		Б1.Б.17 Маркетинг	3, 4	2, 3
		Б1.В.10 Производственный менеджмент	5	4
		Б1.В.ДВ.10.01 Управление логистическими системами и процессами	5	4
		Б1.В.ДВ.10.02 Логистические риски	5	4
		Б1.В.ДВ.04.01 Логистический	6	5

		менеджмент на транспорте		
		Б1.В.ДВ.04.02 Логистика отрасли	6	5
		Б1.В.13 Управление качеством	7	6
		Б1.В.ДВ.01.01 Логистика складского хозяйства	7	6
		Б1.В.ДВ.01.02 Коммерция	7	6
		Б1.В.01 Методы принятия управленческих решений	8	7
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	7
ПК-13	умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	Б1.В.13 Управление качеством	7	1
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	2

Таблица соответствия уровней освоения компетенций ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 планируемыми результатам обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименования разделов дисциплины	Уровни освоения компетенций	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенции)
ОПК-2	способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	Раздел 1. Основные понятия в области управления качеством	Минимальный уровень	Знать: типы организационных структур
		Раздел 2. Система менеджмента качества		Уметь: использовать различные формы власти и стили руководства в зависимости от конкретной ситуации, сложившейся в организации
Раздел 3.				

		Обеспечение качества		<p>Владеть: методами распределения и делегирования полномочий</p> <p>Знать: принципы построения организационных структур и распределения функций управления</p> <p>Уметь: анализировать организационную структуру предприятий и разрабатывать предложения по ее совершенствованию</p> <p>Владеть: методами проектирования организационных структур управления</p>
			Базовый уровень	
			Высокий уровень	<p>Знать: виды управленческих решений и методы их принятия</p> <p>Уметь: организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач</p> <p>Владеть: методами реализации основных управленческих функций</p>
ОПК-6	<p>владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Раздел 1. Основные понятия в области управления качеством</p> <p>Раздел 2. Система менеджмента качества</p>	Минимальный уровень	<p>Знать: основные понятия в области управления качеством, нормативную документацию на системы менеджмента качества</p> <p>Уметь: выделять основные параметры качества</p>

		<p>Раздел 3. Обеспечение качества</p>		<p>деятельности организаций в рамках системы менеджмента качеств</p>
				<p>Владеть: основными понятиями в области управления качеством и принципами системы менеджмента качества</p>
			<p>Базовый уровень</p>	<p>Знать: основные методы получения информации в рамках системы менеджмента качества</p>
				<p>Уметь: формировать массивы данных для проведения анализа и принятия управленческих решений в рамках системы менеджмента качества</p>
				<p>Владеть: основными методами сбора фактических данных реализации процессов в организации и принятия решения по результатам анализа полученной информации</p>
			<p>Высокий уровень</p>	<p>Знать: основные методы принятия управленческих решений в рамках системы менеджмента качества, основанные на фактических данных, методы анализа</p>

				<p>эффективности принятых решений</p> <p>Уметь: проводить анализ предпринятых действий на предмет результативности и эффективности</p> <p>Владеть: инструментами управления качеством для принятия управленческих решений для обеспечения качества продукции, процессов или услуг, методами оценки эффективности и результативности предпринятых действий</p>
ПК-13	<p>умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p>	<p>Раздел 1. Основные понятия в области управления качеством</p> <p>Раздел 2. Система менеджмента качества</p> <p>Раздел 3. Обеспечение качества</p>	Минимальный уровень	<p>Знать: основы процессного подхода в рамках системы менеджмента качества</p>
				<p>Уметь: выделять основные и вспомогательные процессы системы менеджмента качества, применительно к организациям различных сфер деятельности</p> <p>Владеть: системой выделения бизнес-процессов организации</p>
			Базовый уровень	<p>Знать: принципы реализации процессного подхода в организации, основные методы</p>

				<p>графического представления процессной модели в области управления качеством продукции, процессов или услуг</p>
				<p>Уметь: обеспечивать качественное протекание процессов системы менеджмента качества посредством применения цикла PDCA</p>
				<p>Владеть: графически представлять процессы организации с указанием входных и выходных потоков, управляющих воздействий и ресурсов, методиками декомпозиции процесса</p>
			Высокий уровень	<p>Знать: методики формирования системы оценки качества процессов, методы анализа качества реализации процессов</p>
				<p>Уметь: проводить анализ качества реализации процессов, разрабатывать корректирующие и предупреждающие мероприятия для совершенствования их протекания</p>
				<p>Владеть: методами</p>

				анализа качественного протекания процессов и технологиями разработки корректирующих и предупреждающих действий
--	--	--	--	--

**Программа контрольно-оценочных мероприятий
за период изучения дисциплины**

№	Неделя	Наименование контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема / раздел дисциплины, компетенция, и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения*)
7 семестр				
1	1	Текущий контроль	Тема: «Жизненный цикл продукции»	ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
2	2	Текущий контроль	Тема: «Реализация принципов всеобщего управления качеством - ориентация на потребителя»	ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
3	3	Текущий контроль	Тема: «Реализация принципов всеобщего управления качеством - процессный подход»	ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
4	4	Текущий контроль	Тема: «Разработка и документирование системы менеджмента качества»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
5	5	Текущий контроль	Тема: «Структура документации СМК»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
6	6	Текущий контроль	Тема: «Формирование политики и целей в области качества»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
7	8	Текущий контроль	Тема: «Документы и записи по качеству в соответствии с требованиями разделов ISO 9001»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
8	9	Текущий контроль	Тема: «Построение многоуровневой системы показателей качества»	ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
9	11	Текущий контроль	Тема: «Учет и анализ несоответствий и рекламаций. Современные методы	ОПК-6, ПК-13 Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)

			управления качеством продукции»		
10	12	Текущий контроль	Тема: «Применение методов "5W+1H+1S" для разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
11	13	Текущий контроль	Тема: «Изучение ФЗ "О защите прав потребителя»	ОПК-6, ПК-13	Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
12	14	Текущий контроль	Тема: «Документирование функций работников на основе требований профессиональных стандартов»	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Доклад, дискуссия, защита практической работы (устно)
			Компетентностный тест по разделам дисциплины		Тестирование (компьютерные технологии)
13		Промежуточная аттестация – экзамен	Раздел 1. Основные понятия в области управления качеством Раздел 2. Система менеджмента качества Раздел 3. Обеспечение качества	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	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/или двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

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

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Сообщение, доклад	<p>Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся</p>	Темы докладов, сообщений
2	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	<p>Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся</p>	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
3	Защита практической работы	<p>Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной задачи, самостоятельно применять стандартные методы решения поставленной задачи, проводить анализ полученного результата работы.</p> <p>Может быть использовано для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся</p>	Темы практических работ и требования к их защите
4	Тест	<p>Система тестовых заданий специфической формы, позволяющая эффективно измерить уровень знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.</p> <p>Тесты формируются из банка тестовых заданий по дисциплине.</p> <p>Тестирование может быть использовано в качестве текущего контроля обучающихся (по окончании изучения раздела дисциплины, защиты лабораторной работы и т.д.), промежуточной аттестации или допуска к ней (по окончании изучения дисциплины), или в течение года по завершению изучения дисциплины (контроль/проверка остаточных знаний).</p> <p>Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся</p>	Банк тестовых заданий (БТЗ)
5	Собеседование	<p>Средство контроля на практическом занятии, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме,</p>	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		проблеме и т.п. Может быть использовано для оценки знаний обучающихся	
6	Экзамен	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 (билетов) к экзамену

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

Шкалы оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	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
«хорошо»	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
«удовлетворительно»	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
«неудовлетворительно»	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

**Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении
текущего контроля успеваемости**

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; временной регламент обсуждения обоснован; даны возможные варианты ответов; использованы примеры из науки и практики
«хорошо»	Выбранная обучающимся тема (проблема) актуальна в данном курсе; представлен сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; временной регламент обсуждения обоснован; отсутствуют возможные варианты ответов; приведен один пример из практики
«удовлетворительно»	Выбранная обучающимся тема (проблема) недостаточно актуальна в данном курсе; представлен содержательно краткий план-конспект, в котором отражены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики
«неудовлетворительно»	Выбранная обучающимся тема (проблема) не актуальна для данного курса; частично представлены вопросы для круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов; отсутствует временной регламент обсуждения; отсутствуют возможные варианты ответов; отсутствуют примеры из практики

Доклад, сообщение

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые)
«хорошо»	Доклад создан с использованием компьютерных технологий (презентация Power Point, Flash–презентация, видео-презентация и др.) Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры)
«удовлетворительно»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий. Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
«неудовлетворительно»	Доклад сделан устно, без использования компьютерных технологий и других наглядных материалов. Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта,

	основная мысль сообщения не передана
--	--------------------------------------

Защита практической работы

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<p>Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет без замечаний.</p> <p>Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающийся работал полностью самостоятельно; показал необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа (отчет) оформлена аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме</p>
«хорошо»	<p>Практическая работа выполнена в обозначенный преподавателем срок, письменный отчет с небольшими недочетами.</p> <p>Практическая работа выполнена обучающимся в полном объеме и самостоятельно. Допущены отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Работа показывает знание обучающимся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Допущены неточности и небрежность в оформлении результатов работы (отчета)</p>
«удовлетворительно»	<p>Практическая работа выполнена с задержкой, письменный отчет с недочетами.</p> <p>Практическая работа выполняется и оформляется обучающимся при посторонней помощи. На выполнение работы затрачивается много времени. Обучающийся показывает знания теоретического материала, но испытывает затруднение при самостоятельной работе с источниками знаний или приборами</p>
«неудовлетворительно»	<p>Практическая работа не выполнена, письменный отчет не представлен.</p> <p>Результаты, полученные обучающимся не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений.</p> <p>Практическая работа не выполнена, у учащегося отсутствуют необходимые для проведения работы теоретические знания, практические умения и навыки</p>

Тест:

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

Тест – промежуточная аттестация в форме экзамена:

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

3 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

3.1 Типовые варианты тем докладов, сообщений

Варианты тем докладов, сообщений выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Ниже приведен образец типовых тем докладов, сообщений.

Образец типовых тем докладов, сообщений

1	Изучение ФЗ "О защите прав потребителя"
2	Жизненный цикл продукции
3	Реализация принципов всеобщего управления качеством - ориентация на потребителя
4	Реализация принципов всеобщего управления качеством - процессный подход
5	Разработка и документирование системы менеджмента качества
6	Структура документации систем менеджмента качества
7	Формирование политики и целей в области качества
8	Документы и записи по качеству в соответствии с требованиями разделов ISO 9001
9	Построение многоуровневой структуры показателей качества продукции (процессов, услуг)
10	Учет и анализ несоответствий и рекламаций. Современные методы управления качеством: диаграмма Парето и диаграмма Исикава
11	Применение методов "5W+1H+1S" для разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий

12	Документирование функций работников на основе требований профессиональных стандартов
----	--

3.2 Перечень дискуссионных тем

Перечень дискуссионных тем формируется в соответствии с наименованием докладов, сообщений, приведенных в п. 3.1. Обучающиеся представляют доклад совместно с презентацией и все группы приступают к обсуждению полученных результатов.

3.3 Типовые контрольные задания для тестирования

Структура фонда тестовых заданий по дисциплине «Управление качеством»

Компетенция	Тема в соответствии с РПД/РПП (с соответствующим номером)	Содержательный элемент	Характеристика содержательного элемента	Количество тестовых заданий, типы ТЗ
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	1.Актуальность управления качеством	1. 1 Основные причины внедрения понятия управления качеством	Знание	4 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		1.2 Понятие качества и факторы влияния	Умение	3 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		1.3 Примеры мировых практик, обеспечивающих качество продукции	Действие	8 – ОТЗ 5 – ЗТЗ

<p>ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;</p> <p>ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций;</p> <p>ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p>	<p>2. Этапы жизненного цикла продукции</p>	<p>2.1 Жизненный цикл продукции</p>	<p>Знание</p>	<p>7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ</p>
		<p>2.2 Содержание работ на этапах ЖЦП</p>	<p>Умение</p>	<p>7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ</p>
		<p>2.3 Состав этапов жизненного цикла услуги</p>	<p>Действие</p>	<p>7 – ОТЗ 7 – ЗТЗ</p>
<p>ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;</p> <p>ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью</p>	<p>3 Принципы системы менеджмента качества</p>	<p>3.1 Семь принципов системы менеджмента качества</p>	<p>Знание</p>	<p>7 – ОТЗ 7 – ЗТЗ</p>
	<p>4 Терминология в области управления качеством</p>	<p>4.1 Система стандартов на систему менеджмента качества</p>	<p>Умение</p>	<p>8 – ОТЗ 8 – ЗТЗ</p>

организаций; ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций		4.2 Термины и определения в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Умение	7 – ОТЗ 15 – ЗТЗ
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	5 Требования к системе менеджмента качества на основе стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015	5.1 Блок требований к СМК: среда организации, лидерство	Знание, умение	3 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		5.2 Блок требований к СМК: планирование, средства обеспечения	Знание, умение	7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		5.3 Блок требований к СМК: деятельность на стадиях ж.ц.п	Знание, умение	8 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		5.4 Блок требований к СМК: оценка результатов деятельности	Знание, умение	7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		5.5 Блок требований к СМК: улучшение	Знание, умение	7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций	6. Система показателей качества продукции	6.1 Основные понятия и предназначение системы показателей качества продукции	Знание	6 – ОТЗ 8 – ЗТЗ

социальной значимости принимаемых решений; ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций		6.2 Система комплексных и единичных показателей качества продукции	Умение	2 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
		6.3 Примеры построения структуры показателей качества продукции и услуг	Действие	8 – ОТЗ 8 – ЗТЗ
ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений; ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций	7. Система контроля качества продукции на предприятиях	7.1 Основные цели и задачи системы контроля качества на предприятии	Знание	9 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		7.2 Организационная структура управления системой контроля на производстве	Умение	8 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
	8. Основные понятия о контроле на производстве Классификация видов контроля	8.1 Основные понятия о видах контроля	Знание	7 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		8.2 Классификация видов контроля	Умение	13 – ОТЗ 3 – ЗТЗ
		8.3 Понятие отказа. Управление несоответствиями	Действие	4 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
	9. Основные инструменты управления качеством продукции	9.1 Семь простейших инструментов управления качеством	Знание, умение	4 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
		9.2 Семь новейших инструментов управления качеством	Знание, умение	5 – ОТЗ 10 – ЗТЗ
	10. Методологии разработки корректирующих и предупреждающих мероприятий	10.1 Процесс разработки корректирующих действий	Знание	6 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
		10.2 Управление рисками на	Умение	14 – ОТЗ 6 – ЗТЗ

		предприятиях: матричный метод и метод диаграммы «галстук-бабочка»		
		10.3 Практика разработки КД и ПД на ОАО «РЖД»	Действие	2 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
	11. Компетентность сотрудников в системе менеджмента качества	11.1 Понятие национальной рамки квалификаций в РФ	Знание	12 – ОТЗ 6 – ЗТЗ
		11.2 Основные принципы разработки должностных инструкций на основе профессиональных стандартов	Умение, действие	10 – ОТЗ 5 – ЗТЗ
Итого:				200 – ОТЗ 200 – ЗТЗ

Полный комплект ФТЗ хранится в электронной информационно-образовательной среде 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

1. Управление качеством: понятие и задачи.
Дайте официальное определение понятию «качество», перечислите основные задачи управления качеством
2. Основные принципы менеджмента качества.
Перечислите основные принципы менеджмента качества
3. Состав требований к улучшению СМК
Перечислите состав требований к улучшению СМК
4. Требования к среде организации.
Приведите виды ресурсов, приведенные в составе требований к СМК и их примеры:
5. Связь с потребителями.
Напишите основные показатели внедрения принципа ориентации на потребителей в организации.
6. Инструменты управления качеством.
Представьте перечень из семи простых инструментов управления качеством

7. Структура показателей качества продукции.
Перечислите основные комплексные показатели качества.

8. Реальные факторы, стимулирующие внедрение СМК.
Перечислите основные реальные факторы, стимулирующие внедрение СМК.

9. Выберите правильный вариант(ы) ответа

Согласно требованиям стандартов ИСО 9000, в системе качества следует измерять показатели

- эффективности
- достижимости
- результативности
- адаптивности

10. Выберите правильный вариант(ы) ответа

Требования к внутренним аудитам содержатся в стандарте ИСО 9001:2015

- только в разделе 4
- только в разделе 5
- только в разделе 6
- только в разделе 7
- только в разделе 8
- только в разделе 9
- по всему тексту стандарта

11. Выберите правильный вариант(ы) ответа

Раздел 5 стандарта ИСО 9001:2015 содержит, в том числе, требования

- к пониманию организации и ее среды
- к управлению проектированием и производством
- к управлению инфраструктурой и производственной средой
- к составу документации системы и управлению документацией
- к системе менеджмента качества и ее процессам
- к корректирующим и предупреждающим действиям

12. Напишите наименование документа СМК

Основные направления и намерения организации в области качества, сформулированные высшим руководством, – это ...

13. Допишите пропущенное слово

Согласно современным требованиям к системе качества, Политика в области качества должна соответствовать ... организации

14. Выберите правильный вариант(ы) ответа

Функции руководства не включают

- определение политики и целей в области качества
- определение полномочий и ответственности
- определение адекватности выделенных ресурсов
- рассылку политики в области качества
- надзор за эффективностью системы качества

15. Представьте в виде процессной модели.

Смоделируйте схему взаимосвязи основных процессов предприятия сферы железнодорожного комплекса с определением всех результатов и воздействующих факторов

16. Верно ли утверждение:

На повышение уровня технологической подготовки производства влияет ряд факторов:

А) современных технологических процессов получения заготовок, обеспечивающих снижение металло- и материалоемкость;

Б) прогрессивных методов обработки (электрофизических, электромеханической обработки и др.), станков с ЧПУ, обрабатывающих центров, роторных и роторно-конвейерных линий;

В) прогрессивных методов термической и химико-термической обработки;

Г) применение современных средств активного и объективного технического контроля качества;

Д) применение автоматизированной системы управления производством

Ответ обоснуйте.

17. 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.

18. 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.

3.4 Перечень теоретических вопросов к экзамену

(для оценки знаний)

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
16. Понятие интегрированных систем менеджмента качества
17. Структура показателей качества продукции: комплексные и единичные показатели
18. Основные понятия о контроле
19. Учет и анализ несоответствий. Рекламационная деятельность
20. Инструменты управления качеством. Основные понятия и назначение

3.5 Перечень типовых простых практических заданий к экзамену (для оценки умений)

Задание 1. Разработать политику в области качества для «условного» предприятия:
 –сферы образования и науки;
 –сферы железнодорожного транспорта;
 –сферы торговли и бытовых услуг.

Разработанная политика в области качества должна соответствовать требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015«Система менеджмента качества. Требования» и содержать ответы на следующие вопросы.

- 1) Является ли формулировка политики в области качества компактной?
- 2) Касается ли она каждого работника компании?
- 3) Устанавливает ли политика стандарты работы?
- 4) Охватывает ли политика все аспекты качества поставляемой продукции?
- 5) Была ли политика утверждена руководителем предприятия?

Задание 2. Выполните разбор любого случая несоответствия, имевшего место на предприятии (на основе опыта, полученного на производственной практике) или жизненной ситуации, до выявления первопричины, используя диаграмму Исикавы. Сделайте выводы.

3.5 Перечень типовых практических заданий к экзамену (для оценки навыков и (или) опыта деятельности)

Задание 1. Построить схему процесса по заданию преподавателя, определить поставщиков и потребителей процесса.

Задание 2. Заполнить формы, представленные ниже.

1. Общие сведения		
Определение процесса:		
Цель процесса:		
Владелец процесса:		
2. Перечень потребителей и выходы процессов		
Потребитель процесса (другие процессы, подразделения)	Выходы процесса (данные или материальные объекты, являющиеся результатом процесса)	Требования потребителей к выходам процесса (документ)
1.		
2.		
3.		
3. Перечень поставщиков и входов процесса		
Поставщик процесса (другие процессы, подразделения)	Входы процесса (данные или материальные объекты)	Требования к входам процесса (документ)
1.		

2.		
3.		
4. Виды деятельности в рамках процесса, управление и требуемые ресурсы		
Виды деятельности в рамках процесса		Требуемые ресурсы (исполнители и материальное обеспечение)
1.		
2.		
3.		
4.		

Задание 3. Составить матрицу ответственности.

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.

Преподаватель информирует обучающихся о результатах проверки работы на следующем занятии после проведения контрольно-оценочного мероприятия (или указание другого срока информирования); оцененные/проверенные работы преподаватель возвращает обучающимся.

Наименование оценочного средства	Описание процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Доклад	Обучающийся представляет доклад по заданной тематике с демонстрацией результатов в виде презентации.
Дискуссия	Представленные результаты в докладе по заданной тематике обсуждаются группой и преподавателя с выражением собственных мнений. Предлагаются методы для совершенствования при наличии выявленных недостатков.
Защита практических работ	Обучающийся представляет отчет по практической работе в соответствии с требованиями, представленными в практикуме по дисциплине «Управление проектами», 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
Задания реконструктивного уровня	Выполнение заданий реконструктивного уровня, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводятся во время практических занятий. Вариантов заданий по теме не менее пяти. Во время выполнения заданий пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено.
Собеседование	Собеседование проводится при непосредственном контакте

	научного руководителя с обучающимся в установленный срок. Проведение промежуточной аттестации в форме экзамена позволяет сформировать среднюю оценку по дисциплине по результатам текущего контроля. Так как оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины.
Тестирование	Тестирование (компьютерное или письменное) 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

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме зачета/экзамена) 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/экзамену для оценки знаний;
- перечень типовых простых практических заданий к зачету/экзамену для оценки умений;
- перечень типовых практических заданий к зачету/экзамену для оценки навыков и (или) опыта деятельности.

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

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

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится путем устного собеседования по билетам. Билеты составлены таким образом, что в каждый из них включал в себя теоретические вопросы и практические задания.


Билет содержит: два теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену; три практических задания: два из них для оценки умений (выбираются из перечня типовых простых практических заданий к экзамену); третье практическое задание для оценки навыков и (или) опыта деятельности (выбираются из перечня типовых практических заданий к экзамену).

Распределение теоретических вопросов и практических заданий по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25-30 билетов) не выставляется в электронную информационно-образовательную среду ИрГУПС, а хранится на кафедре-разработчике ФОС на бумажном носителе в составе ФОС по дисциплине.

На экзамене обучающийся берет билет, для подготовки ответа на экзаменационный билет обучающемуся отводится время в пределах 45 минут. В процессе ответа обучающегося на вопросы и задания билета, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

Каждый вопрос/задание билета оценивается по четырехбалльной системе, а далее вычисляется среднее арифметическое оценок, полученных за каждый вопрос/задание. Среднее арифметическое оценок округляется до целого по правилам округления.

Образец экзаменационного билета

 <p>ИрГУПС 20__-20__ учебный год</p>	<p>Экзаменационный билет № 1 по дисциплине «Управление качеством» 7 семестр</p>	<p>Утверждаю: Заведующий кафедрой «УКиИГ» ИрГУПС _____</p>
<p>1. Основные определения в области управления качеством: качество, политика в области качества, цели в области качества, управление качеством</p> <p>2. Основные понятия о контроле</p> <p>3. Смоделируйте схему взаимосвязи основных процессов предприятия сферы железнодорожного комплекса с определением всех результатов и воздействующих факторов.</p>		