

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДАГЕСТАНСКАЯ
АКАДЕМИЯ ОБРАЗОВАНИЯ И КУЛЬТУРЫ»**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ДАОК

Н. К. Мирзоева

«26» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б.1.В.15 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки: 38.03.02 - Менеджмент

Профиль: Менеджмент организации

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Дербент, 2023

При разработке рабочей программы учебной дисциплины использованы следующие нормативные правовые документы:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации № 970 от 12.08.2020 г. (зарегистрирован Минюстом Российской Федерации от 25.08.2020 № 59449);
2. Федеральный закон от 29.12.2012г № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
3. Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».
4. Локальные и другие нормативные акты ДАОК.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины «Система менеджмента качества организации» является формирование способности осуществлять стратегическое планирование организации для обеспечения ее конкурентоспособности, принимать обоснованные организационно-управленческие решения по управлению бизнес-процессами организации.

Цель изучения дисциплины «Система менеджмента качества организации» достигается посредством решения в учебном процессе **задач**:

- понимание качества как фактора успеха предприятия в условиях рыночной экономики,
- овладение методологией и терминологией курса управления качеством,
- овладение знаниями рекомендаций российских и международных стандартов по обеспечению качества на предприятиях,
- овладение знаниями о процедурах сертификации продукции и систем управления качеством,
- овладение профессиональными подходами к проектированию систем обеспечения качества и организации управления качеством продукции,
- стимулирование у обучающихся коммерческого мышления, поискового умонастроения, предпринимательской интуиции и инициативности.
- воспитание личности, осознающей себя гражданином и защитником своей страны, проявляющей активную гражданскую позицию, демонстрирующей приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Система менеджмента качества организации» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина «Система менеджмента качества организации» изучается в 5 и 6 семестрах очной формы обучения, на 3 курсе заочной формы обучения, в 7 семестре очно-заочной формы обучения.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций
ПК-1-Способен осуществлять стратегическое планирование организации для обеспечения ее конкурентоспособности	ПК 1.2. Разрабатывает основные положения стратегии развития организации, обосновывает стратегические решения по совершенствованию процессов стратегического планирования;	Знать: основы организации систем качества на предприятиях; Уметь: разрабатывать и применять на практике технологии обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции; Владеть: навыками актуализации и

		внедрения изменений в действующую систему менеджмента качества предприятия;
ПК-3. Способен принимать обоснованные организационно-управленческие решения по управлению бизнес-процессами организации.	ПК 3.1. Анализирует внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации для формирования возможных решений	Знать: современные подходы и инструменты управления качеством на промышленных предприятиях; Уметь: составлять обоснованные аналитические доклады для руководства предприятия по созданию системы менеджмента качества; Владеть: навыками разработки, внедрения и поддержания в работоспособном состоянии системы менеджмента качества предприятия;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- теоретические аспекты управления качеством на предприятии для оценки эффективности реализуемых проектов на предприятии;
- технологию разработки и внедрения систем качества на предприятии;

уметь:

- оценивать экономическую эффективность реализуемых проектов с учетом знаний по управлению качеством в области обслуживания и ремонта железнодорожного подвижного состава и механизмов;
- применять методы комплексной оценки деятельности организаций;

владеть:

- навыками оценки экономической эффективности реализуемых проектов на предприятии, направленных на улучшение качества работ по техническому обслуживанию и ремонту железнодорожного подвижного состава и механизмов;
- навыками осуществления оценки деятельности организаций на основе данных комплексной проверки;
- навыками разработки рекомендаций по мероприятиям, необходимым для устранения недостатков и совершенствования работы по управлению качеством;

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	5 семестр	6 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	52,3	20	32,3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	44	16	28
Лекции	22	8	14
Практические занятия	22	8	14
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3		0,3
Консультация	4	2	2
Контроль самостоятельной работы	4	2	2

2. Самостоятельная работа	100,7	52	48,7
Контроль	27		27
ИТОГО:	180	72	108
Общая трудоемкость	5	2	3

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	7 семестр
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	34,3	34,3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	28	28
Лекции	14	14
Практические занятия	14	14
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	127,7	127,7
Контроль	18	18
ИТОГО:	180	180
Общая трудоемкость	5	5

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	3 курс
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14,3	14,3
Аудиторные занятия всего, в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Контактные часы на аттестацию (экзамен)	0,3	0,3
Консультация	4	4
Контроль самостоятельной работы	2	2
2. Самостоятельная работа	156,7	156,7
Контроль	9	9
ИТОГО:	144	144
Общая трудоемкость	4	4

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы разделов)	Индекс компетенции
--	------------------------------------	--------------------

<p>Тема 1. Назначение, цели и задачи систем качества. Эволюция систем качества.</p>	<p>Основные понятия в области систем качества. Принцип системного подхода к управлению качеством в МС ИСО серии 9000:2000. Ключевые понятия: система, элементы системы, свойства системы, система менеджмента качества, элементы системы менеджмента качества, политика и цели в области качества. Этапы развития систем качества. Становление научных основ управления качеством. Развитие систем управления качеством за рубежом. Формирование и развитие американской школы управления качеством. Основные положения японской школы управления качеством. Развитие управления качеством в России. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством. Основные подходы и модели менеджмента качества. Всеобщий менеджмент качества (TQM). TQM как основа интегрированной системы управления организацией. Основные взаимодействующие подсистемы организации. Принципы TQM. Основы и краеугольные камни всеобщего менеджмента качества.</p>	<p>ПК-1.2 ПК-3.1</p>
<p>Тема 2. Система менеджмента качества современной организации</p>	<p>Система менеджмента качества: понятие, содержание и значение в деятельности современной организации. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «СМК. Требования» к СМК. Этапы формирования системы менеджмента качества в организации. Международные стандарты, формирующие рекомендации и требования к СМК. Построение структурной модели СМК. Описание процессов СМК. Определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативной работы и управления процессами СМК. Проверка работоспособности СМК: мониторинг, аудит, самооценка.</p>	<p>ПК-1.2 ПК-3.1</p>
<p>Тема 3. Документирование системы менеджмента качества.</p>	<p>Общие требования к документации системы менеджмента качества. Политика в области качества. Руководство по качеству. Государственные стандарты, формирующие основные положения и требования СМК (ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «СМК. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «СМК. Требования»). Управление документацией системы менеджмента качества организации. Структура документации СМК. Классификация документов по процессам. Регламентация основных задач и функций СМК в документах. Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК. Программы качества. Матрицы распределения ответственности и полномочий. Информационно-справочные системы СМК. Записи качества. Стандарты организации. Документированные процедуры. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур. Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений.</p>	<p>ПК-1.2 ПК-3.1</p>
<p>Тема 4. Сертификация систем менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях.</p>	<p>Сертификация продукции и систем качества. Сущность сертификации. Основные термины и понятия. Виды сертификации. Правовые основы сертификации в РФ. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Сертификация СМК. Этапы проведения сертификации систем качества. Международная практика сертификации. Сертифицирующие органы. Российский опыт сертификации систем качества. Конкурсы и</p>	<p>ПК-1.2 ПК-3.1</p>

	премии в области качества как механизм управления качеством. История премий в области качества. Премия США им. Болдриджа. Премии правительства Российской Федерации в области качества. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством. Интегрированные системы менеджмента качества: понятие, создание, особенности функционирования. Системы менеджмента профессионального здоровья и производственной безопасности на предприятии. Профессиональное здоровье и производственная безопасность.	
--	---	--

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Очная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Назначение, цели и задачи систем качества. Эволюция систем качества.	4	-	4	25
Тема 2. Система менеджмента качества современной организации	6	-	6	25
Тема3. Документирование системы менеджмента качества.	6	-	6	25
Тема 4. Сертификация систем менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях.	6	-	6	25.7
Итого (часов)	22	-	22	100,7
Форма контроля	Экзамен			

Очно-заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Назначение, цели и задачи систем качества. Эволюция систем качества.	2	-	2	32
Тема 2. Система менеджмента качества современной организации	4	-	4	32
Тема3. Документирование системы менеджмента качества.	4	-	4	32
Тема 4. Сертификация систем менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях.	4	-	4	31.7
Итого (часов)	14	-	14	127,7
Форма контроля	Экзамен			

Заочная форма обучения

Наименование раздела (темы) дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу (в часах)			
	Л	ЛР	ПЗ	СРС
Тема 1. Назначение, цели и задачи систем качества.	2	-	2	32

Эволюция систем качества.				
Тема 2. Система менеджмента качества современной организации	4	-	4	32
Тема 3. Документирование системы менеджмента качества.	4	-	4	32
Тема 4. Сертификация систем менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях.	4	-	4	31,7
Итого (часов)	14	-	14	127,7
Форма контроля	Экзамен			

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа обучающихся направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе литературных источников и материалов, публикуемых в интернете, а также реальных речевых и языковых фактов, личных наблюдений. Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа по дисциплине включает следующие виды деятельности:

- работа с лекционным материалом, предусматривающая проработку конспекта лекций и учебной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- самостоятельный поиск информации в Интернете и других источниках;
- выполнение домашней контрольной работы (решение заданий, выполнение упражнений);
- изучение материала, вынесенного на самостоятельную проработку (отдельные темы, параграфы);
- написание рефератов;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к экзамену.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Колочева, В. В. Менеджмент качества : учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-7782-4538-9. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/126569.html> — IPR SMART, по паролю

2. Дебердиева, Н. П. Менеджмент качества : учебник / Н. П. Дебердиева, Т. А. Межецкая. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-9961-2076-5. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/115044.html> — IPR SMART, по паролю

3. Елисеева, Е. Н. Менеджмент качества : учебное пособие / Е. Н. Елисеева, А. В. Жагловская. — Москва : Издательский Дом МИСиС, 2018. — 108 с. — ISBN 978-5-906953-57-3. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/84410.html> — IPR SMART, по паролю

4. Минько, Э. В. Менеджмент качества продукции и процессов : учебное пособие / Э. В. Минько, А. Э. Минько. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 369 с. — ISBN 978-5-4486-

0013-5. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/74226.html> - DOI: <https://doi.org/10.23682/74226> — IPR SMART, по паролю

5. Методики оценки затрат на менеджмент качества : учебное пособие / составители Е. Л. Москвичева, И. А. Башарина, А. А. Терешин. — Самара : Самарский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2016. — 131 с. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/90615.html>— IPR SMART, по паролю

8.2.Дополнительная литература:

1. Евстропов, Н. А. Менеджмент качества предприятий и организаций : учебное пособие / Н. А. Евстропов, В. М. Корнеева, С. В. Бабыкин. — Москва : Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013. — 216 с. — ISBN 978-5-93088-135-6. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/44346.html> — IPR SMART, по паролю

2. Немогай, Н. В. Управление качеством. Менеджмент качества : ответы на экзаменационные вопросы / Н. В. Немогай. — Минск : ТетраСистемс, 2010. — 172 с. — ISBN 978-985-470-971-0. — Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/28266.html> — IPR SMART, по паролю

3. Шамис, В. А. Менеджмент : практикум / В. А. Шамис, Г. Г. Левкин. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 85 с. — ISBN 978-5-4497-1820-4. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/124748.html> - DOI: <https://doi.org/10.23682/124748>— IPR SMART, по паролю

4.Титович, А. А. Менеджмент качества : учебное пособие / А. А. Титович. — Минск : Вышэйшая школа, 2008. — 254 с. — ISBN 978-985-06-1527-5. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/20092.html>— IPR SMART, по паролю

5. Левченко, Т. М. Инновационный менеджмент : учебно-методическое пособие / Т. М. Левченко, О. И. Лихтанская, Н. А. Гончарова. — Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики, 2022. — 139 с. —Режим доступа: <https://www.iprbookshop.ru/126672.html>— IPR SMART, по паролю

8.3.Лицензионное программное обеспечение

Microsoft Desktop School Windows//Sa Pack MVL (windows 10, windows 7) № 5 от 31 января 2019 г;

Microsoft Desktop School Office All languages/SA Pack (Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2007) № 5 от 31 января 2019 г.;

Конвертация PDF в WORD https://www.ilovepdf.com/ru/pdf_to_word

Сжатие, оптимизация и изменение размера изображений <http://www.imageoptimizer.net/Pages/Home.aspx>

Скачивание видео с YouTube <https://ru.savefrom.net/>

Googletаблицы <https://www.google.ru/intl/ru/sheets/about/>

Яндекс Диск <https://disk.yandex.ru/>

GoogleChrome https://www.google.com/intl/ru_ru/chrome/

Яндекс Браузер <https://browser.yandex>

8.4.Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://www.gsom.spbu.ru/library/> - высшая школа менеджмента.

2. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях».

Режим доступа: www.eur.ru

3. Единый федеральный реестр сведений о банкротстве (ЕФРСБ) - ankrot.fedresurs.ru

Информационные справочные системы:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>;
2. Информационно-правовой сервер «Гарант» <http://www.garant.ru/>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Кабинет экономики и менеджмента № 305 (2 корпус, 3 этаж)	Настенная доска, Учебные стенды компьютер Pentium(R)Dual-Core CPU встроенная мебель для демонстрации и хранения учебных материалов по дисциплине, 30 посадочных мест.
Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин №302 (1 корпус, 3 этаж)	Учебные стенды Интерактивная доска viems sonic, Компьютер intel (r) cpu Проектор Звукоусилительная система, мебель для хранения учебных и демонстрационных материалов, 60 посадочных мест.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.7)	16 компьютеров intel (r) cpu Принтер laser jet, локальная сеть, выход в Интернет доступ к электронной информационно-образовательной среде 36 посадочных мест.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (ауд.8)	Стеллажи, инвентарь, учебное оборудование

10.ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ-ИНВАЛИДАМИ И ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ПРИ НАЛИЧИИ)

Особые условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее обучающихся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:

- Закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закона РФ от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Минобрнауки России от 06.04.2021 № 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента

(помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В целях доступности изучения дисциплины инвалидами и обучающимися с ограниченными возможностями здоровья организацией обеспечивается:

1. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для слабовидящих:

– размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации (информация должна быть выполнена крупным рельефно-контрастным шрифтом (на белом или желтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

– присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

– обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию организации;

2. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– дублирование звуковой справочной информации визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

– обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата. Материально-технические условия обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, локальное понижение стоек-барьеров: наличие специальных кресел и других приспособлений).

Обучение лиц организовано как инклюзивно, так и в отдельных группах.

11. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП прямо связаны с местом дисциплин в образовательной программе. Каждый этап формирования компетенции характеризуется определенными знаниями, умениями и навыками и (или) опытом профессиональной деятельности, которые оцениваются в процессе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине (практике) и в процессе государственной итоговой аттестации.

Оценочные материалы включают в себя контрольные задания и (или) вопросы, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине. Указанные планируемые задания и (или) вопросы позволяют оценить достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине, установленных в соответствующей рабочей программе дисциплины, а также сформированность компетенций, установленных в соответствующей общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

На этапе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине показателями оценивания уровня сформированности компетенций являются

результаты устных и письменных опросов, написания рефератов, практических заданий, решения тестовых заданий.

Итоговая оценка сформированности компетенций определяется в период государственной итоговой аттестации.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Понимание смысла компетенции	<p>Имеет базовые общие знания в рамках диапазона выделенных задач</p> <p>Понимает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.</p> <p>Имеет фактические и теоретические знания в пределах области исследования с пониманием границ применимости</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>
Освоение компетенции в рамках изучения дисциплины	<p>Наличие основных умений, требуемых для выполнения простых задач. Способен применять только типичные, наиболее часто встречающиеся приемы по конкретной сформулированной (выделенной) задаче</p> <p>Имеет диапазон практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования. В большинстве случаев способен выявить достоверные источники информации, обработать, анализировать информацию.</p> <p>Имеет широкий диапазон практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем. Способен выявлять проблемы и умеет находить способы решения, применяя современные методы и технологии.</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>
Способность применять на практике знания, полученные в ходе изучения дисциплины	<p>Способен работать при прямом наблюдении. Способен применять теоретические знания к решению конкретных задач.</p> <p>Может взять на себя ответственность за завершение задач в исследовании, приспособливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем. Затрудняется в решении сложных, неординарных проблем, не выделяет типичных ошибок и возможных сложностей при решении той или иной проблемы</p> <p>Способен контролировать работу, проводить оценку, совершенствовать действия работы. Умеет выбрать эффективный прием решения задач по возникающим проблемам.</p>	<p>Минимальный уровень</p> <p>Базовый уровень</p> <p>Высокий уровень</p>

1.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

ПК-1-Способен осуществлять стратегическое планирование организации для обеспечения ее конкурентоспособности (контролируемый индикатор достижения ПК 1.2. Разрабатывает основные положения стратегии развития организации, обосновывает стратегические решения по совершенствованию процессов стратегического планирования);

ПК-3.Способен принимать обоснованные организационно-управленческие решения по управлению бизнес-процессами организации (контролируемый индикатор достижения ПК 3.1. Анализирует внутренние (внешние) факторы и условия, влияющие на деятельность организации для формирования возможных решений);

Типовые задания, для оценки сформированности знаний

Результаты обучения
Знает основы организации систем качества на предприятиях;
Знает современные подходы и инструменты управления качеством на промышленных предприятиях;

Вопросы для устного опроса на практических занятиях

Тема 1. «Назначение, цели и задачи систем качества. Эволюция систем качества»

1. Опишите принцип системного подхода к управлению качеством в МС ИСО серии 9000:2000.
2. Раскройте суть ключевых понятий: система, элементы системы, свойства системы, система менеджмента качества, элементы системы менеджмента качества, политика и цели в области качества.
3. Опишите этапы развития систем качества.
4. Опишите TQM как основу интегрированной системы управления организацией.
5. Какие принципы TQM вам известны?

Тема 2. «Система менеджмента качества современной организации»

1. Какова роль СМК в деятельности современной организации
2. Опишите требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «СМК. Требования» к СМК
3. Опишите этапы формирования системы менеджмента качества в организации
4. Какие международные стандарты, формирующие рекомендации и требования к СМК, вам известны?
5. Опишите процессы СМК.

Тема 3. «Документирование системы менеджмента качества»

1. Представьте иерархию документов СМК
2. Опишите регламентацию основных задач и функций СМК в документах
3. Расскажите о миссии организации и обязательствах руководства в документах СМК
4. Каково назначение стандартов организации и документированных процедур?
5. Опишите порядок разработки и ввода документов

Тема 4. «Сертификация систем менеджмента качества». «Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях»

1. Что такое сертификация?
2. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
3. Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.
4. Что такое сертификация соответствия?
5. Что такое система сертификации?
6. Что представляют собой интегрированные системы менеджмента?
7. Опишите систему менеджмента профессионального здоровья и производственной безопасности на предприятии..
8. Каковы требования стандарта OHSAS 18001:2007 к системам менеджмента профессионального здоровья и производственной безопасности?

9. Опишите суть системы экологического менеджмента на основе требований МС ИСО серии 14 000 на предприятии

10. Дайте характеристику международных стандартов серии 14 000.

Критерии и шкала оценивания устного опроса

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; - исчерпывающее, последовательно, четко и логически излагает теоретический материал; - свободно справляется с решением задач, - использует в ответе дополнительный материал; - все задания, предусмотренные учебной программой выполнены; - анализирует полученные результаты; - проявляет самостоятельность при трактовке и обосновании выводов
Хорошо	выставляется обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено полностью; - необходимые практические компетенции в основном сформированы; - все предусмотренные программой обучения практические задания выполнены, но в них имеются ошибки и неточности; - при ответе на поставленные вопросы обучающийся не отвечает аргументировано и полно. - знает твердо лекционный материал, грамотно и по существу отвечает на основные понятия.
Удовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - теоретическое содержание курса освоено частично, но проблемы не носят существенного характера; - большинство предусмотренных учебной программой заданий выполнено, но допускаются неточности в определении формулировки; - наблюдается нарушение логической последовательности.
Неудовлетворительно	выставляет обучающемуся, если: - не знает значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки; - так же не сформированы практические компетенции; - отказ от ответа или отсутствие ответа.

Тематика рефератов

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.

11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции

Критерии оценивания выполнения реферата

Оценка	Критерии
Отлично	полностью раскрыта тема реферата; указаны точные названия и определения; правильно сформулированы понятия и категории; проанализированы и сделаны собственные выводы по выбранной теме; использовалась дополнительная литература и иные материалы и др.;
Хорошо	недостаточно полное, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий и категорий и т. п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей литературы и других источников;
Удовлетворительно	реферат отражает общее направление изложения лекционного материала и материала современных учебников; наличие достаточного количества несущественных или одной-двух существенных ошибок в определении понятий и категорий и т. п.; использование устаревшей литературы и других источников; неспособность осветить проблематику дисциплины и др.;
Неудовлетворительно	тема реферата не раскрыта; большое количество существенных ошибок; отсутствие умений и навыков, обозначенных выше в качестве критериев выставления положительных оценок и др.

Типовые тесты по дисциплине

Тема 1. «Назначение, цели и задачи систем качества. Эволюция систем качества»

1. ГОСТ Р ИСО 9004-2010 называется

А) «Системы менеджмента качества. Подход на основе менеджмента качества»

Б) «Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества»

В) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по совершенствованию деятельности»

Г) «Системы менеджмента качества. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации»

2. Устойчивый успех организации не достигается

А) за счет ее способности отвечать потребностям и ожиданиям своих потребителей и других заинтересованных сторон на долговременной основе и сбалансированным образом

Б) путем осознания организацией среды своего существования

В) повышения квалификации персонала организации

Г) за счет обучения и должного применения улучшений и (или) инноваций.

3. Среда организации подвержена постоянным изменениям и колебаниям, и для достижения устойчивого успеха высшему руководству организации не следует:

- А) иметь долгосрочные планы на будущее;
- Б) постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду организации;
- В) выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий;
- Г) иметь краткосрочные планы на будущее.

4. Первичные процессы – это

- А) основные процессы, создающие ценности для клиента предприятия
- Б) процессы, не создающие непосредственно ценности, но необходимые для обеспечения основных процессов
- В) процессы, которые позволяют создавать ценности в основных и во вспомогательных процессах на новом уровне показателей
- Г) процессы, необходимые для обеспечения основных процессов

5. К основным процессам можно отнести

- А) продажи, производство, закупка и др.
- Б) бухгалтерский учет, информационное обеспечение, административно-хозяйственное обеспечение
- В) управление финансами, стратегическое управление и др.

Тема 2. «Система менеджмента качества современной организации»

1. Управленческие процессы

- А) по исполнению являются краткосрочными
- Б) затрагивают обычно одно структурное подразделение предприятия (иногда несколько)
- В) оказывают влияние на всю организацию

2. Для осуществления процесса необходимы:

- А) владелец процесса; технология процесса; вход процесса; выход (продукт) процесса; ресурс бизнес-процесса; показатели процесса
- Б) владелец процесса; вход процесса; выход (продукт) процесса; показатели процесса
- В) владелец процесса; технология процесса; вход процесса; выход (продукт) процесса; ресурс бизнес-процесса
- Г) технология процесса; вход процесса; выход (продукт) процесса; ресурс бизнес-процесса; показатели процесса

3. Методика быстрого анализа решения (FAST)

- А) это фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения существенных улучшений в таких ключевых для современного бизнеса показателях результативности, как затраты, качество, уровень обслуживания и оперативность
- Б) концентрирует внимание на определенном процессе в ходе одно- или двухдневного совещания группы совершенствования процесса для определения способов улучшения этого процесса в течение последующих 90 дней
- В) основана на сравнительном анализе хозяйственных процессов организации с эталонными процессами организаций, выполняющих одинаковые или схожие процессы, но лучше функционирующих
- Г) концентрирует внимание и усилия на совершенствовании существующего процесса

4. Диаграмма Парето

- А) позволяют усовершенствовать процесс сбора данных и упорядочить данные для облегчения их дальнейшего использования
- Б) позволяет выяснить причины появления немногочисленных существенно важных дефектов и сосредоточить усилия на ликвидации именно этих причин
- В) показывает отношение между показателем качества и воздействующими на него факторами
- Г) отражает условия процесса за период, в течение которого были получены данные

5. Диаграмма причин и результатов (диаграмма Исикавы)

- А) используется для анализа временных факторов, себестоимости, безопасности труда, спроса на разные виды продукции
- Б) эффективна при решении вопросов повышения производительности труда и разработки рационализаторских предложений
- В) позволяет выяснить причины появления немногочисленных существенно важных дефектов и сосредоточить усилия на ликвидации именно этих причин
- Г) используется для определения эффективности мероприятий по устранению причин возникновения дефектов

Тема 3. «Документирование системы менеджмента качества»

1. Диаграмма причин и результатов (диаграмма Исикавы) удобна

- А) при составлении месячных отчетов о качестве выпускаемой продукции
- Б) при решении вопросов совершенствования техники безопасности
- В) при составлении месячных отчетов о результатах технического контроля
- Г) при демонстрации изменения уровня качества по месяцам

2. Диаграмма зависимостей

- А) служит для определения нарушений установленного процесса по состоянию нарушений и для указания возможных мер, требуемых для их устранения
- Б) представляет собой перечень основных нарушений, скомпонованных по принципу средства различных данных
- В) составляется для того, чтобы проблемам, требующим решения, зафиксированным в диаграмме средства, поставить в соответствие основные причины, вызвавшие их появление

3. Стрелочная диаграмма

- А) используется в качестве метода системного определения оптимальных средств решения возникших проблем и строится в виде многоступенчатой древовидной структуры, элементами которой являются различные средства и способы решения
- Б) используется при составлении оптимальных планов тех или иных мероприятий после того, как определены проблемы, требующие решения, определены необходимые меры, сроки и этапы их осуществления
- В) выражает соответствие определенных факторов и явлений различным причинам их появления и средствам устранения их последствий, а также степень зависимостей этих факторов, причин их возникновения и мер по их устранению
- Г) применяется для оценки правильности осуществления, а также необходимости корректирования тех или иных мероприятий в ходе их выполнения в случае решения сложных проблем в области научных разработок, в области производства при регулярном появлении брака, при получении крупных заказов со стороны и т.д.

4. К методам совершенствования бизнес–процессов организации не относятся:

- А) франчайзинг процесса
- Б) бенчмаркинг процесса
- В) инжиниринг процесса

Г) реинжиниринг процесса

5. К новым инструментам управления качеством относятся:

- А) диаграмма сродства
- Б) диаграмма разброса
- В) причинно–следственная диаграмма Исикавы
- Г) диаграмма Парето

Тема 4. «Сертификация систем менеджмента качества»

1. Все потребители делятся на группы / выберите неверное утверждение/:

- А) внутренних и внешних потребителей
- Б) партнеров и пропагандистов
- В) реальных и потенциальных потребителей

2. «Лестница взаимоотношений с потребителем»: процесс развития долговременных отношений состоит из этапов:

- А) потенциальный потребитель, потребитель, партнер
- Б) потенциальный потребитель, потребитель, сторонник, пропагандист
- В) потенциальный потребитель, потребитель, клиент, сторонник, пропагандист, партнер
- Г) потребитель, клиент, сторонник, пропагандист, партнер

3. Деятельность организации направлена на перевод потребителей в категорию

- А) пропагандистов и партнеров
- Б) клиентов
- В) потенциальных потребителей
- Г) сторонников

4. К основным элементам управления взаимоотношениями с потребителями не относятся:

- А) постоянный сбор информации об их ожиданиях;
- Б) использование полезной информации для разработки, производства и реализации продукции или услуг;
- В) мониторинг удовлетворенности потребителей
- Г) доведение информации о потребителях до поставщиков организации

5. Применение принципа «Ориентация на потребителя» в системе менеджмента качества предприятия не проявляется:

- А) в обеспечении соответствия целей и задач предприятия потребностям и ожиданиям потребителей;
- Б) в распространении информации о потребностях и ожиданиях потребителей внутри предприятия;
- В) в управлении взаимоотношениями с потребителями;
- Г) в обеспечении сбалансированного подхода к поставщикам и другим заинтересованным сторонам

Тема 5. «Интегрированные системы менеджмента качества на современных предприятиях»

1. Все методы управления взаимоотношениями делятся на:

- А) качественные; количественные; комплексные
- Б) качественные; количественные; комбинированные
- В) поведенческие; количественные; ситуационные

Г) системные; процессные; комплексные

2. К качественным методам управления взаимоотношениями с потребителями не относятся:

- А) мониторинг договоров,
- Б) RFM-анализ,
- В) мониторинг рекламаций,
- Г) метод наблюдений.

3. RFM-анализ – это:

- А) система сбора/регистрации, хранения и анализа ключевых характеристик заключенных с потребителями договоров для вынесения суждения об уровне взаимоотношений с потребителями
- Б) анализ и сегментация клиентской базы по степени лояльности клиентов
- В) планомерное исследование реакции наблюдаемого на взаимоотношения с потребителями без воздействия на них
- Г) постоянное слежение, надзор, наблюдение, а также измерение или испытание через определённые интервалы времени главным образом с целью регулирования и управления взаимоотношений с потребителями.

4. К методам исследования удовлетворенности потребителей относится:

- А) методика ServQual,
- Б) методика расчета индекса удовлетворенности потребителей CSI,
- В) RFM-анализ

5. В качестве основных показателей определения взаимоотношений с потребителями выделяют /выберите неверное утверждение/:

- А) уровень удовлетворенности потребителей;
- Б) доля рынка;
- В) емкость рынка;
- Г) время, затраченное на урегулирование жалоб

Критерии оценивания образовательных достижений для тестовых заданий

Оценка	Коэффициент К (%)	Критерии оценки
Отлично	Свыше 80% правильных ответов	глубокое познание в освоенном материале
Хорошо	Свыше 70% правильных ответов	материал освоен полностью, без существенных ошибок
Удовлетворительно	Свыше 50% правильных ответов	материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях
Неудовлетворительно	Менее 50% правильных ответов	материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня

11.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Типовые задания, направленные на формирование профессиональных умений.

Результаты обучения

Результаты обучения
Умеет разрабатывать и применять на практике технологии обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции;
Умеет составлять обоснованные аналитические доклады для руководства предприятия по созданию системы менеджмента качества;

Типовой перечень вопросов к экзамену:

1. Основные понятия в области систем качества. Принцип системного подхода к управлению качеством в МС ИСО серии 9000:2000.
2. Ключевые понятия: система, элементы системы, свойства системы, система менеджмента качества, элементы системы менеджмента качества, политика и цели в области качества.
3. Этапы развития систем качества. Становление научных основ управления качеством.
4. Развитие систем управления качеством за рубежом. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
5. Развитие систем управления качеством за рубежом. Основные положения японской школы управления качеством.
6. Развитие систем управления качеством в России.
7. Система менеджмента качества: понятие, содержание и значение в деятельности современной организации.
8. Требования ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «СМК. Требования» к СМК.
9. Этапы формирования системы менеджмента качества в организации.
10. Международные стандарты, формирующие рекомендации и требования к СМК.
11. Построение структурной модели СМК. Описание процессов СМК. Определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативной работы и управления процессами СМК.
12. Проверка работоспособности СМК: мониторинг, аудит, самооценка.
13. Документы системы менеджмента качества. Общие требования к документации системы менеджмента качества.
14. Политика в области качества.
15. Руководство по качеству.
16. Государственные стандарты, формирующие основные положения и требования СМК (ГОСТ Р ИСО 9000–2015 «СМК. Основные положения и словарь», ГОСТ Р ИСО 9001–2015 «СМК. Требования»).
17. Управление документацией системы менеджмента качества организации. Структура документации СМК.
18. Классификация документов по процессам. Иерархия документов.
19. Регламентация основных задач и функций СМК в документах. Миссия организации и обязательства руководства в документах СМК.
20. Программы качества.
21. Матрицы распределения ответственности и полномочий.
22. Информационно-справочные системы СМК.
23. Записи качества.
24. Стандарты организации.
25. Документированные процедуры.
26. Назначение, общая характеристика, структура, требования к оформлению стандартов организации и документированных процедур.
27. Порядок разработки и ввода документов. Движение документов. Совершенствование документов, внесение изменений

28. Интегрированные системы менеджмента качества: понятие, создание, особенности функционирования.
29. Системы менеджмента охраны здоровья и безопасности труда на предприятии.
30. Системы экологического менеджмента на основе требований МС ИСО серии 14000 на предприятии.
31. Системы социального и этического менеджмента.
32. Сертификация продукции и систем качества. Сущность сертификации. Основные термины и понятия.
33. Виды сертификации.
34. Правовые основы сертификации в РФ.
35. Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции.
36. Сертификация СМК. Этапы проведения сертификации систем качества.
37. Международная практика сертификации.
38. Сертифицирующие органы.
39. Российский опыт сертификации систем качества.
40. Конкурсы и премии в области качества как механизм управления качеством.
41. Применение методики самооценки и самоанализа в управлении качеством.

Типовые практические задания для подготовки к экзамену
Типовые практические задания, направленные на формирование профессиональных навыков, владений

Результаты обучения
<p>Владеет навыками актуализации и внедрения изменений в действующую систему менеджмента качества предприятия;</p> <p>Владеет навыками разработки, внедрения и поддержания в работоспособном состоянии системы менеджмента качества предприятия;</p>

Типовые практические задания для подготовки к экзамену

Задача 1.

На участок по изготовлению шестерен поступил новый шлицофрезерный станок. Рассчитать уровень качества станка, если цена станка: базового 8000, нового 10000. Эксплуатационные расходы, затраты на энергию: у базового 1,25, нового 1. Затраты на смазывающие средства: у базового 0,2, нового 0,2. Прочие затраты: у базового 1, нового 0,8. Производительность станка штук в час: у базового 72, нового 80. Срок службы: у базового 8, нового 9. Коэффициент загрузки: у базового 0,82, нового 0,85. Оба станка работают в 2 смены

Задача 2.

Себестоимость производства 1 кг масла составляет на 1 заводе 35 руб., на 2 – 32 руб., базовое значение показателя – 30 руб./кг. Определить уровень качества продукции по единичному показателю.

Задача 3.

Оценить затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны: затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 56 млн. р.; затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) – 7 млн. р.; затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК) – 19 млн. р.; 24 затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш) – 12 млн. руб.

Задача 4.

Установить номенклатуру показателей качества выбранного вида товара, используя стандарт «Система показателей качества продукции» и экспертный метод.

Задача 5.

Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э.Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым в следующие группы:

- миссия организации;
- цели в области качества;
- преобразование в философии менеджмента;
- работа в команде;
- совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

Задача 6.

Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
1. Подход к качеству			
2. Цель управления качеством			
3. Роль службы качества			
4. Роль высшего руководства			
5. Роль работников			
6. Влияние на организационную культуру			

Задача 7.

Задание «Выбор объекта для бенчмаркинга».

Исходные данные: продукция, выпускаемая предприятием или оказываемые услуги; размер предприятия.

Задание

- Определить ключевые показатели деятельности организации.
- Выбрать показатель, нуждающийся в улучшении.
- Произвести поиск организаций, с лучшими показателями (используя интернет).
- Определить (насколько возможно) подходы, используемые в выбранной организации.
- Провести анализ возможности применения выявленных подходов в исходной организации.

- Составить план улучшения деятельности исходной организации.

Задача 8.

Обязательная сертификация услуг, потенциально опасных для жизни, здоровья и имущества потребителя, введена в России на основании ряда законов. Сформируйте список законов РФ, которыми предусмотрена обязательная сертификация услуг. Какие из перечисленных услуг не подлежат обязательной сертификации: Услуги железнодорожного транспорта; Услуги воздушного транспорта; Медицинские услуги; Услуги по туристическому и экскурсионному обслуживанию; Услуга по экспертизе ценности документов. Объясните свой выбор.

Задача 9.

Завод выпускает испытательные стенды типов А, Б и В. стенды типа А в объеме 20 тыс. шт., типа Б – 10 тыс. шт., типа В – 40 тыс. шт. оптовые цены испытательных стендов типов А, Б, В соответственно 200, 1500 и 80 руб. средний ресурс до капитального ремонта для стендов типов А, Б и В составляет соответственно 120, 150 и 10 тыс. часов.

Базовый показатель (ресурс) для стендов составляет, соответственно, 110, 140 и 8 тыс. часов (достижения предшествующего года). Повышение качества в текущем году происходило за счет увеличения ресурса, остальные показатели качества данной продукции не изменялись.

Необходимо провести оценку уровня качества продукции в текущем году.

Задача 10.

Завод выпускает электродвигатели типов А, Б и В и осуществляет визуальный контроль числа дефектов. Для изделий установлены три вида дефектов (I, II, III), которые имеют коэффициенты весомости соответственно, 0,5; 0,3; 0,2. для всех двигателей установлен единый базовый показатель дефектности $D_b = 0,27$

Двигателей типа А выпущено на сумму 150 тыс. руб., типа Б – на сумму 120 тыс. руб., типа В – на сумму 80 тыс. руб. При проверке 10 двигателей каждого типа было обнаружено 8 дефектов (I-2, II-3, III-3) у двигателей типа А; 6 дефектов (I-0, II-3, III-3) у двигателей типа Б и 9 дефектов (I-2, II-4, III-3) у двигателей типа В.

Необходимо определить коэффициент дефектности и индекс дефектности продукции

Задача 11.

На производственное предприятие было установлено оборудование, которое прослужило более 5 лет. Определить безмерный показатель надежности, если стоимость изделия, отнесенная на произведенную за весь срок службы продукцию, составляет 1850 тыс. рублей, затраты на все виды ремонтов и техническое обслуживание составляют 150 тыс. рублей, эксплуатационные расходы составили 240 тыс. руб.

Задача 12.

В процессе производства продукции фирма имеет следующие показатели:

- затраты на изготовление единицы продукции – 200 д.е.;
- затраты на эксплуатацию единицы продукции – 1400 д.е.;
- цена реализации единицы продукции – 400 д.е.
- цена приобретения конечным потребителем единицы продукции – 1900 д.е.

Рассчитать экономический эффект.

Критерии оценивания практических заданий

Решения практического задания	Критерии оценивания
	«5» (отлично) – выставляется за полное, безошибочное выполнение задания
	«4» (хорошо) – в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
	«3» (удовлетворительно) – допущены отдельные ошибки при выполнении задания.
	«2» (неудовлетворительно) – отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

Шкала оценки для проведения экзамена по дисциплине

Оценка за ответ	Критерии
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> – не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа

ЛИСТ ДОПОЛНЕНИЙ И ИЗМЕНЕНИЙ
рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ № __) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № __) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ № __) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № __) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ № __) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № __) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на заседании кафедры (протокол от _____ № __) и одобрена на заседании Ученого совета (протокол от _____ № __) для исполнения в 20__-20__ учебном году
Внесены дополнения (изменения): _____

Заведующий кафедрой

(подпись, инициалы и фамилия)

