

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА -
филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(ЗабИЖТ ИрГУПС)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель ССОП
к.т.н., доцент М.И. Коновалова

«23» июня 2017 г.
протокол № 6

Б1.В.13 Управление качеством рабочая программа дисциплины

Направление подготовки – 38.03.02 Менеджмент
Профиль подготовки – Логистика и управление цепями поставок
Программа подготовки – прикладной бакалавриат
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Нормативный срок обучения – 4 года
Кафедра-разработчик программы – Экономика и управление

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

Распределение часов дисциплины в семестре

Семестр	7	Итого
Число недель в семестре	14	
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

ЧИТА

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.

Программу составил:

к.э.н., доцент

В.А. Жеребцов

Рабочая программа дисциплины обсуждена и рекомендована к применению в образовательном процессе для обучения обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на заседании кафедры «Экономика и управление».

Протокол от «19» июня 2017 г. № 7.

Срок действия программы: 2017-2021 гг

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент

Е.В. Серых

Согласовано

Кафедра «Управление процессами перевозок», протокол от 20.06.2017 № 9

Зав. кафедрой, к.т.н., доцент

М.И. Коновалова

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1 Цель освоения дисциплины	
1	овладение теоретическими и прикладными знаниями и умениями в области систем менеджмента качества, методов анализа, контроля и оценки систем менеджмента качества организации
1.2 Задачи освоения дисциплины	
1	знакомство с понятийным аппаратом в области системы менеджмента качества;
2	формирование методологических основ системы менеджмента качества;
3	изучение методов контроля систем менеджмента качества;
4	освоение процессного подхода и основных нормативных документов в области систем менеджмента качества;
5	научить применять на практике требования международных стандартов ИСО серии 9000 и 9001, а также требования нормативной документации ОАО «РЖД» в области системного менеджмента;
6	знакомство с порядком и правилами разработки системы менеджмента качества на предприятии.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося	
1	Дисциплина Б1.В.13 «Управление качеством» относится к вариативной части Блока 1. Изучение дисциплины «Управление качеством» основывается на знаниях обучающихся, полученных при изучении дисциплин: Б1.Б.17 Маркетинг, Б1.Б.18 Учет и анализ, Б1.Б.18.02 Управленческий учет, Б1.Б.25 Общий курс железных дорог, Б1.В.01 Основы менеджмента, Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Б1.В.09 Производственный менеджмент, Б1.В.10 Экономическая география с основами географии транспорта, Б1.В.ДВ.04.01 Товароведение и экспертиза товаров, Б1.В.ДВ.04.02 Предпринимательское право, Б1.В.ДВ.06.01 Логистический менеджмент на транспорте, Б1.В.ДВ.06.02 Логистика отрасли, Б1.В.ДВ.11.01 Управление логистическими системами и процессами, Б1.В.ДВ.11.02 Логистические риски
2.2 Дисциплины и практики, для которых изучение данной дисциплины необходимо как предшествующее	
1	Б1.В.06 Методы принятия управленческих решений
2	Б1.В.ДВ.12.01 Корпоративная социальная ответственность
3	Б1.В.ДВ.12.02 Социальное управление организаций
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	определения стандартных задач применения инструментов управления качеством
Уметь	в целом решать стандартные задачи применения инструментов управления качеством
Владеть	способностью применения инструментов управления качеством
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	преимущества и недостатки применения различных инструментов управления качеством при принятии организационно-управленческих решений
Уметь	самостоятельно определять способы применения инструментов управления качеством при принятии организационно-управленческих решений
Владеть	навыками оценки принятых организационно-управленческих решений
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	особенности и специфику применения методов оценки организационно-управленческих решений
Уметь	применять методы оценки организационно-управленческих решений на практике
Владеть	навыками обработки полученных результатов после проведенной оценки принятых организационно-управленческих решений и разработки на их основе соответствующих рекомендаций
ОПК-6: владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основные понятия управления качеством

Уметь	определять необходимые показатели для оценки основных производственных ресурсов и системы менеджмента качества в организации
Владеть	навыками анализа действующей системы менеджмента качества
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	требования и порядок проведения оценки принятых решений в управлении операционной (производственной) деятельностью
Уметь	проводить оценку по основным показателям принятых решений и системы менеджмента качества
Владеть	навыками оценки принятых решений и действующей системы менеджмента качества
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	особенности и специфику применения методов оценки основных ресурсов, показателей производства и системы менеджмента качества
Уметь	применять методы оценки принятых решений и системы менеджмента качества на практике
Владеть	навыками обработки полученных результатов после проведенной оценки принятых решений и системы менеджмента качества, а также разрабатывать на их основе соответствующие рекомендации
ПК-13: умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов	
Минимальный уровень освоения компетенции	
Знать	основные понятия, связанные с качеством бизнес-процессов в организации, как составляющих системы менеджмента качества
Уметь	определять показатели, характеризующие бизнес-процессы в организации, как составляющих системы менеджмента качества
Владеть	навыками проведения анализа бизнес-процессов
Базовый уровень освоения компетенции	
Знать	требования к разработке экономически обоснованных предложений касающихся бизнес-процессов в организации
Уметь	формулировать предложения по бизнес-процессам в организации, как составляющей системы менеджмента качества
Владеть	навыками применения требований к бизнес-процессам организации и применять их на практике
Высокий уровень освоения компетенции	
Знать	правила и алгоритм проведения оценки эффективности бизнес-процессов в организации, как составляющей системы менеджмента качества
Уметь	экономически обосновать предложения по моделированию и использованию методов реорганизации бизнес-процессов
Владеть	навыками проведения анализа разработанных предложений по моделированию бизнес-процессов в организации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать	
1	объекты, субъекты, принципы и функции управления качеством;
2	частные и общие факторы качества и условия их формирования;
3	основные этапы развития деятельности по управлению качеством;
4	основные средства управления качеством продукции;
5	классификацию моделей систем качества и их характеристику;
6	общие требования к СМК;
7	экономические категории качества, затраты на качество и их классификацию.
Уметь	
1	выявлять проблемы экономического характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения и оценивать ожидаемые результаты;
2	использовать основные и специальные методы анализа затрат на качество продукции;
3	разрабатывать и обосновывать варианты оптимальных решений по управлению качеством;
4	проводить оценку уровня качества продукции;
5	уметь использовать компьютерную технику в режиме пользователя для решения задач по управлению качеством
Владеть	
1	средствами, методами контроля и инструментами в области управления качеством продукции (товаров и услуг);
2	методикой проведения анализа показателей качества товаров и услуг
3	способностью разрабатывать мероприятия по улучшению действующей системы менеджмента

качества.

4 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часы	Код компетенции	Учебная литература, ресурсы сети «Интернет»
1	Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством				
1.1	Тема 1. Основы управления качеством. /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Э.1
1.2	Тема 1. Основы управления качеством. Дискуссия (устно), индивидуальное творческое задание (устно/письменно), доклад. /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л3.1, Э.1
1.3	Тема 1. Основы управления качеством. Выполнение индивидуального творческого задания, подготовка доклада, подготовка к дискуссии /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.2
1.4	Тема 2. Управление качеством, конкурентное преимущество и стратегия организации /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Э.1
1.5	Тема 2. Управление качеством, конкурентное преимущество и стратегия организации Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), разноуровневая задача, кейс-задача /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.4, Э.1,
1.6	Тема 2. Управление качеством, конкурентное преимущество и стратегия организации Разноуровневая задача. /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2	Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития				
2.1	Тема 3. Модели менеджмента качества /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Э.1
2.2	Тема 3. Модели менеджмента качества Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), доклад, разноуровневая задача. /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л3.1
2.3	Тема 3. Модели менеджмента качества Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), подготовка доклада. /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2.4	Тема 4. Стандарты серии ISO 9000 /Лек/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2
2.5	Тема 4. Стандарты серии ISO 9000 Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), доклад. /Пр/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2, Л3.1, Э.1
2.6	Тема 4. Стандарты серии ISO 9000 Индивидуальное творческое задание. /Ср/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2.7	Тема 4. Стандарты серии ISO 9000	7	4	ОПК-2	Л4.1, Э.1

	Подготовка доклада. /Ср/			ОПК-6 ПК-13	
2.8	Тема 5. Определение этапов формирования затрат на качество /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л2.1, Л2.2, Э.1
2.9	Тема 5. Определение этапов формирования затрат на качество Индивидуальное творческое задание (устно/письменно). /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л2.1, Л2.2, Л3.1, Э.1
2.10	Тема 5. Определение этапов формирования затрат на качество Индивидуальное творческое задание. /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2.11	Тема 6. Система менеджмента качества /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Э.1
2.12	Тема 6. Система менеджмента качества Дискуссия (устно), индивидуальное творческое задание (устно/письменно), эссе. /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Л3.1, Э.1
2.13	Тема 6. Система менеджмента качества Индивидуальное творческое задание. /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2.14	Тема 7. Совершенствование управления организацией на основе процессного подхода /Лек/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Э.1
2.15	Тема 7. Совершенствование управления организацией на основе процессного подхода Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), кейс-задача. /Пр/	7	2	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Л3.1, Э.1
2.16	Тема 7. Совершенствование управления организацией на основе процессного подхода Индивидуальное творческое задание. /Ср/	7	8	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
2.17	Тема 8. Методы и инструменты управления качеством /Лек/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Э.1
2.18	Тема 8. Методы и инструменты управления качеством Дискуссия (устно), индивидуальное творческое задание (устно/письменно). /Пр/	7	4	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1, Л1.3, Л2.2, Л3.1, Э.1
2.19	Тема 8. Методы и инструменты управления качеством Индивидуальное творческое задание. /Ср/	7	6	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л4.1, Э.1
	Форма промежуточной аттестации – экзамен	7	36	ОПК-2 ОПК-6 ПК-13	Л1.1 –Л1.5, Л2.1–Л2.5, 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 дисциплине разрабатывается в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации № П.312000.06.7.188-2017.

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 Института, 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	Усманов Ю.А., Азаров В.Н., Майборода В.П.	<u>Всеобщее управление качеством</u> [Электронный ресурс]: http://e.lanbook.com/book/35742	ФГБОУ "Учебно- методический центр по образованию на железнодорож ном транспорте", г. Москва, 2013 г.	100% online
Л1.2	Михеева Е.Н., Сероштан М.В.	<u>Управление качеством</u> [Электронный ресурс]: http://e.lanbook.com/book/56324	Дашков и К. г. Москва, 2014 г.	100% online
Л1.3	Тепман Л.Н.	<u>Управление качеством</u> [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446450	ЮНИТИ- ДАНА, г. Москва, 2015 г.	100% online
Л1.4	Эванс Дж.Р.	<u>Управление качеством</u> [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436700	ЮНИТИ- ДАНА, г. Москва, 2015 г.	100% online
Л1.5	и др., Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И., Евсейчев А.И.	<u>Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества</u> [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=444661	УГТУ, г. Екатеринбург, 2015 г.	100% online

6.1.2 Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Кол-во экз. в библиотеке
Л2.1	Салимова Т.А.	<u>Управление качеством</u>	Омега-Л- г.Москва, 2008 г.	10
Л2.2	Басовский Л.Е., Протасьев В.Б.	<u>Управление качеством</u>	ИНФРА-М- г.Москва, 2008 г.	10
Л2.3	Михеева Е.Н., Сероштан М.В.	<u>Управление качеством</u>	Издат.-торг. корпор. "Дашков и К"- г.Москва, 2010 г.	10
Л2.4	и др., Ильенкова С.Д.,	<u>Управление качеством</u> [Электронный ресурс]: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=11896	ЮНИТИ- ДАНА- г.Москва, 2012	100% online

	Володомано ва Н.Ю., Ягудин С.Ю.	6	г.	
Л2.5	Аристов О.В.	Управление качеством [Электронный ресурс]: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=548909	ИНФРА-М- г. Москва, 2016 г.	100% online
6.1.3 Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л3.1	Ракевич Н.Г.	Управление качеством [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=24028.pdf	ЗабИЖТ- г.Чита, 2017 г. / Личный кабинет обучающегося	100% online
6.1.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год издания/ Личный кабинет обучающегося	Кол-во экз. в библиотеке/ 100% онлайн
Л4.1	Ракевич Н.Г.	Управление качеством: Методические указания по выполнению самостоятельных работ [Электронный ресурс]: http://lib.zab.megalink.ru/viewer.pl?book_id=22617.pdf	ЗабИЖТ- г.Чита, 2017 г./ Личный кабинет обучающегося	100% online
6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»				
Э.1	ЭБС "Издательство "Лань" https://e.lanbook.com/			
6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)				
6.3.1 Перечень базового программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7 Professional, количество - 137, лицензия № 49156201; Microsoft Office 2007 Standard, количество – 225, лицензия № 45777622; Microsoft Office 2007 Standard, количество – 200, лицензия № 44718393.			
6.3.2 Перечень специализированного программного обеспечения				
6.3.2.1				
6.3.3 Перечень информационных справочных систем				
6.3.3.1	Информационно-справочная система «КонсультантПлюс» URL:http://www.consultant.ru/			

7 ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ	
1	Учебная аудитория 315 для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Оснащенность: Мультимедиапроектор, экран, ноутбук (переносной), учебно-наглядные пособия, учебная мебель
2	Учебная аудитория 4.33 для проведения занятий семинарского типа, лабораторных работ, самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, находящаяся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, ул. Магистральная, д. 11, корп. 1. Оснащенность: мультимедиапроектор, экран, 13 компьютеров с подключением к сети интернет, обеспеченных доступом в электронную информационно-образовательную среду ЗабИЖТ ИрГУПС, учебная мебель.
3	Читальный зал, находящийся по адресу: 672040 Забайкальский край, г. Чита, Магистральная ул., 11, корп. 1. Оснащенность: учебная мебель, компьютеры с выходом в сеть интернет.

4	Помещение 3.25 для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования, находящееся по адресу: 672040 Забайкальский край, г Чита, ул Магистральная, д 11, корп 1. Оснащенность: компьютеры, ручной слесарный инструмент, электротехнический инструмент, принадлежности для пайки, мебель, учебно-наглядные пособия.
---	---

8 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ	
Вид учебного Занятия	Организация деятельности обучающегося
Лекция	<p>В ходе лекционных занятий обучающемуся необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.</p> <p>Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.</p>
Практическое занятие	<p>Для того чтобы практические занятия приносили максимальную пользу, необходимо помнить, что занятия проводятся по вычитанному на лекциях материалу и связаны, как правило, с детальным разбором отдельных вопросов лекционного курса. Только после усвоения лекционного материала с определенной точки зрения он будет закрепляться на практических занятиях как в результате обсуждения и анализа лекционного материала, так и с помощью решения проблемных ситуаций. При этих условиях студент не только хорошо усвоит материал, но и научится применять его на практике, а также получит дополнительный стимул для активной проработки лекции.</p> <p>К каждому занятию студенты готовятся заранее, необходимо написать краткий конспект на все вопросы, выносимые для обсуждения на практические занятия. По каждой теме должны быть докладчики с сообщением и презентацией. Докладчику следует подготовить практические примеры и/или ситуационные задачи для слушателей по теме своего сообщения. Создание и решение ситуационных задач оценивается дополнительными баллами.</p> <p>Важный критерий усвоения теоретического материала – умение решать проблемные ситуации и пройти тестирование по пройденному материалу.</p> <p>Если в процессе работы над изучением материала у студента возникают вопросы, разрешить которые самостоятельно не удастся, необходимо обратиться к преподавателю для получения у него разъяснений или указаний. Студент должен четко выразить, в чем он испытывает затруднения, характер этого затруднения.</p> <p>Контроль текущей успеваемости студентов осуществляется преподавателем, ведущим практические занятия, по следующим показателям:</p> <ul style="list-style-type: none"> – посещаемость практических занятий; – эффективность работы студента в аудитории; – полнота выполнения домашних заданий; – результаты тестирования по всем разделам дисциплины.
Самостоятельная работа студентов	<p>Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала может выполняться в библиотеке, аудиториях для самостоятельной работы, а также в домашних условиях. Учебный материал учебной дисциплины, предусмотренный рабочим учебным планом для усвоения студентом в процессе самостоятельной работы, выносится на итоговый контроль наряду с учебным материалом, который разрабатывался при проведении учебных занятий.</p> <p>Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя.</p> <p>Самостоятельная работа студентов осуществляется в аудиторной и внеаудиторной формах.</p> <p>Самостоятельная работа студентов в аудиторное время может включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнение контрольных работ; - решение задач; - работу со справочной и методической литературой; - работу с нормативными правовыми актами; - выступления с докладами, сообщениями на семинарских занятиях;

	<ul style="list-style-type: none"> - защиту выполненных работ; - участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины; - участие в собеседованиях, деловых (ролевых) играх, дискуссиях, круглых столах, конференциях; - участие в тестировании и др. <p>Самостоятельная работа студентов во внеаудиторное время может состоять из:</p> <ul style="list-style-type: none"> - повторение лекционного материала; - подготовки к семинарам (практическим занятиям); - изучения учебной и научной литературы; - изучения нормативных правовых актов (в т.ч. в электронных базах данных); - решения задач, выданных на практических занятиях; - подготовки к контрольным работам, тестированию и т.д.; - подготовки к семинарам устных докладов (сообщений); - подготовки рефератов, эссе и иных индивидуальных письменных работ по заданию преподавателя; - выполнения курсовых работ, предусмотренных учебным планом; - выполнения выпускных квалификационных работ и др. - выделение наиболее сложных и проблемных вопросов по изучаемой теме, получение разъяснений и рекомендаций по данным вопросам с преподавателями кафедры на их еженедельных консультациях. - проведение самоконтроля путем ответов на вопросы текущего контроля знаний, решения представленных в учебно-методических материалах кафедры задач, тестов, написания рефератов и эссе по отдельным вопросам изучаемой темы
<p>Комплекс учебно-методический материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой практики, размещен в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ 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»

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы
- 2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
- 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
- 4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

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

Дисциплина «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, 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.Б.17 Маркетинг	3	1
		Б1.В.01 Основы менеджмента	3	1
		Б1.Б.17 Маркетинг	4	2
		Б1.В.13 Управление качеством	7	3
		Б1.В.06 Методы принятия управленческих решений	8	4
		Б1.В.ДВ.12.01 Корпоративная социальная ответственность	8	4
		Б1.В.ДВ.12.02 Социальное управление организаций	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 организации	Б1.Б.25 Общий курс железных дорог	1	1
		Б1.Б.17 Маркетинг	3	2
		Б1.В.10 Экономическая география с основами географии транспорта	3	2
		Б1.Б.17 Маркетинг	4	3
		Б1.В.09 Производственный менеджмент	5	4
		Б1.В.ДВ.04.01 Товароведение и экспертиза товаров	5	4

		Б1.В.ДВ.04.02 Предпринимательское право	5	4
		Б1.В.ДВ.11.01 Управление логистическими системами и процессами	5	4
		Б1.В.ДВ.11.02 Логистические риски	5	4
		Б1.В.ДВ.06.01 Логистический менеджмент на транспорте	6	5
		Б1.В.ДВ.06.02 Логистика отрасли	6	5
		Б2.В.03(П) Производственная - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	6	5
		Б1.В.13 Управление качеством	7	6
		Б1.В.ДВ.03.01 Логистика складского хозяйства	7	6
		Б1.В.ДВ.03.02 Коммерция	7	6
		Б1.В.06 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.Б.18 Учет и анализ	3	1
		Б1.Б.18 Учет и анализ	4	2
		Б1.Б.18.02 Управленческий учет	4	2
		Б1.Б.18 Учет и анализ	5	3
		Б1.В.13 Управление качеством	7	4
		Б3.Б.01 Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты	8	5

Таблица соответствия уровней освоения компетенции ОПК-2, ОПК-6, ПК-13 планируемым результатам обучения

Код	Наименование	Наименования	Уровни	Планируемые
-----	--------------	--------------	--------	-------------

компетенции	Компетенции	разделов Дисциплины	освоения компетенции	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	<p>Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством</p> <p>Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития</p>	Минимальный уровень	Знать определения стандартных задач применения инструментов управления качеством
				Уметь в целом решать стандартные задачи применения инструментов управления качеством
				Владеть способностью применения инструментов управления качеством
			Базовый уровень	Знать преимущества и недостатки применения различных инструментов управления качеством при принятии организационно-управленческих решений
				Уметь самостоятельно определять способы применения инструментов управления качеством при принятии организационно-управленческих решений
				Владеть навыками оценки принятых организационно-управленческих решений
			Высокий уровень	Знать особенности и специфику применения методов оценки организационно-управленческих решений
				Уметь применять методы оценки

				<p>организационно-управленческих решений на практике</p> <p>Владеть навыками обработки полученных результатов после проведенной оценки принятых организационно-управленческих решений и разработки на их основе соответствующих рекомендаций</p>
ОПК-6	<p>владением методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций</p>	<p>Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством</p> <p>Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития</p>	Минимальный уровень	<p>Знать основные понятия управления качеством</p>
				<p>Уметь определять необходимые показатели для оценки основных производственных ресурсов и системы менеджмента качества в организации</p>
				<p>Владеть навыками анализа действующей системы менеджмента качества</p>
			Базовый уровень	<p>Знать требования и порядок проведения оценки принятых решений в управлении операционной (производственной) деятельностью</p>
				<p>Уметь проводить оценку по основным показателям принятых решений и системы менеджмента качества</p>
				<p>Владеть навыками оценки принятых решений и действующей системы менеджмента качества</p>
Высокий уровень	<p>Знать особенности и специфику применения методов оценки основных ресурсов, показателей</p>			

				<p>производства и системы менеджмента качества</p> <p>Уметь применять методы оценки принятых решений и системы менеджмента качества на практике</p> <p>Владеть навыками обработки полученных результатов после проведенной оценки принятых решений и системы менеджмента качества, а также разрабатывать на их основе соответствующие рекомендации</p>
ПК-13	<p>умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций</p>	<p>Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством</p> <p>Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития</p>	Минимальный уровень	<p>Знать основные понятия, связанные с качеством бизнес-процессов в организации, как составляющих системы менеджмента качества</p>
				<p>Уметь определять показатели, характеризующие бизнес-процессы в организации, как составляющих системы менеджмента качества</p>
			Базовый уровень	<p>Владеть навыками проведения анализа бизнес-процессов</p>
				<p>Знать требования к разработке экономически обоснованных предложений касающихся бизнес-процессов в организации</p> <p>Уметь формулировать предложения по бизнес-процессам в организации, как составляющей</p>

				системы менеджмента качества	
				Владеть навыками применения требований к бизнес-процессам организации и применять их на практике	
				Высокий уровень	Знать правила и алгоритм проведения оценки эффективности бизнес-процессов в организации, как составляющей системы менеджмента качества
					Уметь экономически обосновать предложения по моделированию и использованию методов реорганизации бизнес-процессов
					Владеть навыками проведения анализа разработанных предложений по моделированию бизнес-процессов в организации

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

№	Неделя	Название контрольно-оценочного мероприятия	Объект контроля (понятия, тема/раздел дисциплины, компетенция и т.д.)	Наименование оценочного средства (форма проведения)	
7 семестр					
1	2	3	4	5	6
2	1,2	Текущий контроль	Тема 1. Основы управления качеством	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Дискуссия (устно), индивидуальное творческое задание (устно/письменно), доклад

3	3,4	Текущий контроль	Тема 2. Управление качеством, конкурентное преимущество и стратегия организации	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), разноуровневая задача, кейс-задача
4	5,6	Текущий контроль	Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Тестирование (компьютерные технологии)
5	7,8	Текущий контроль	Тема 3. Модели менеджмента качества	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (письменно), доклад, разноуровневая задача
6	9,10	Текущий контроль	Тема 4. Стандарты ISO 9000	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (письменно), доклад
7	11,12	Текущий контроль	Тема 5. Определение этапов формирования затрат на качество	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (письменно)
8	13,14	Текущий контроль	Тема 6. Система менеджмента качества	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Дискуссия, индивидуальное творческое задание (письменно), эссе
9	15,16	Текущий контроль	Тема 7. Совершенствование управления организацией на основе процессного подхода	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (устно/письменно), кейс-задача
10	17,18	Текущий контроль	Тема 8. Методы и инструменты управления качеством	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Индивидуальное творческое задание (устно/письменно)

11	19	Текущий контроль	Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Тестирование (компьютерные технологии)
12	20	Промежуточный контроль	Раздел 1. Эволюция и многоаспектность категории «качество». Основные положения научных школ управления качеством Раздел 2. Системный подход к управлению качеством и тенденции его развития	ОПК-2, ОПК-6, ПК-13	Экзамен

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 заносятся преподавателем в журнал и учитываются в виде средней оценки при проведении промежуточной аттестации

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

Перечень оценочных средств сформированности компетенций представлен в нижеследующей таблице

№	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
Текущий контроль успеваемости			
1	Дискуссия	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Перечень дискуссионных тем круглого стола

2	Индивидуальное творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
3	Доклад	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Может быть использовано для оценки знаний, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся.	Темы докладов
4	Разноуровневая задача	Различают задачи и задания: – репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; — творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых задач и заданий
5	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Может быть использовано для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, а также отдельных компетенций (в рамках дисциплины).	Задания для решения кейс-задачи
6	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Может быть использовано для оценки знаний и умений обучающихся.	Тематика эссе
7	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
Промежуточная аттестация			
8	Экзамен	Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по дисциплине. Рекомендуется для оценки знаний, умений	Комплект экзаменационных билетов

	и владений навыками обучающихся	
--	---------------------------------	--

Критерии и шкалы оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена (в конце 7 семестра), 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

Дискуссия

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

Творческое задание

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Представленная работа демонстрирует точное понимание задания и полное ему соответствие. В работе приводятся конкретные факты и примеры. Материал изложен логично. Работа и форма её представления является авторской, выполнена самостоятельно и содержит большое число оригинальных, изобретательных примеров. Эффективное использование изображений, видео, аудио и других мультимедийных возможностей, чтобы представить свою тему и вызвать интерес. Презентация имеет все необходимые разделы, данные об авторе, ссылки на источники, оформлена в одном стиле. Текст не избыточен на слайде, не имеет орфографических и речевых ошибок
«хорошо»	Представленная работа демонстрирует понимание задания. В работу включаются как материалы, имеющие как непосредственное отношение к теме, так и материалы, не имеющие отношения к ней. Содержание работы соответствует заданию, но не все аспекты задания раскрыты. В работе есть элементы творчества. Используются однотипные мультимедийные возможности, или некоторые из них отвлекают внимание от темы презентации. Основные требования к презентации соблюдены, но отсутствует выполнение требований либо к оформлению, либо к содержанию. Текст на слайде не избыточен, но плохо читается, несколько неудачных речевых выражений.
«удовлетворительно»	В работу включена собранная обучающимся информация, но она не анализируется и не оценивается. Нарушение логики в

	<p>изложении материала. Обычная, стандартная работа, элементы творчества отсутствуют.</p> <p>Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации. Слишком много текста, или две и более орфографических ошибок, или речевые и орфографические ошибки</p>
«неудовлетворительно»	<p>Включены материалы, не имеющие непосредственного отношения к теме работы, содержание работы не относится в рассматриваемой проблеме. Отсутствует логики в изложении материала. Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации</p>

Доклад

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<p>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)</p>
«хорошо»	<p>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)</p>
«удовлетворительно»	<p>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</p>
«неудовлетворительно»	<p>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</p>

Разноуровневые задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<p>Демонстрирует высокий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.</p>

«хорошо»	Демонстрирует выше среднего уровень знаний, умений и навыков в соответствии с критериями оценивания. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.
«удовлетворительно»	Демонстрирует средний уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
«неудовлетворительно»	Демонстрирует очень низкий уровень знаний, умений, навыков в соответствии с критериями оценивания. Нет ответа. Не было попытки решить задачи.

Критерии и шкала оценивания кейс-задач

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

Критерии и шкала оценивания эссе

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся продемонстрировал: полное раскрытие вопроса; указание точных названий и определений; правильные формулировки понятий и категорий; самостоятельность ответа, умение анализировать и делать собственные выводы по рассматриваемой теме; использование дополнительной литературы и иных материалов и др.
«хорошо»	Обучающийся продемонстрировал: недостаточно полное, по мнению преподавателя, раскрытие темы; несущественные ошибки в определении понятий, категорий и т.п., кардинально не меняющих суть изложения; использование устаревшей учебной литературы и других источников
«удовлетворительно»	Обучающийся продемонстрировал: отражение лишь общего направления 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 учебной литературы и других источников; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.
«неудовлетворительно»	Обучающийся продемонстрировал большое количество существенных ошибок, не владение материалом; не владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины; неспособность осветить проблематику учебной дисциплины и др.

Критерии и шкала оценивания тестирования

Шкала оценивания	Критерий оценки	Уровень освоения компетенции
«отлично»	Обучающийся при тестировании набрал 91-100 баллов	Высокий
«хорошо»	Обучающийся при тестировании набрал 76-90 баллов	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал 60-75 баллов	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал 0-59 баллов	Компетенция не сформирована

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 контрольные задания для проведения круглого стола (дискуссии)

Варианты заданий для проведения дискуссий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий для дискуссий, предусмотренных рабочей программой.

Образец типового варианта дискуссии
по теме «Основы управления качеством»

Задание 1

Проблемная дискуссия «Сравнение американской и японской практик ведения бизнеса».

Изучите материал и подготовьте доклад для проведения дискуссии (круглого стола) по следующим вопросам:

1. Американская практика ведения бизнеса
2. Японская практика ведения бизнеса

По результатам дискуссии заполните таблицу 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ японской и американской моделей менеджмента

Критерии сравнения	Японская модель	Американская модель
1. Философия фирмы		
2. Цели фирмы		
3. Организационная структура управления		
4. Наем и кадровая политика		
5. Организация производства и труда		
6. Стимулирование работников		
7. Внутрифирменное планирование		

3.2 Типовые контрольные задания для выполнения индивидуальных творческих заданий

Варианты индивидуальных творческих заданий выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типовых вариантов заданий, предусмотренных рабочей программой.

Образец типового варианта индивидуального творческого задания по теме «Совершенствование управления организацией на основе процессного подхода»

Задание 1

1. Составить предварительную информацию о предприятии (подразделении)
2. Составить организационную структуру организации и определить основные процессы (функции), выполняемые подразделениями (можно рассмотреть в рамках одного подразделения), для этого необходимо:
 - определить функции каждого процесса,
 - выбрать показатели эффективности работы,
 - обсудить способы измерения и улучшения хода процесса,
3. Создать процессную модель предприятия (отдела) по схеме 1, для этого необходимо:

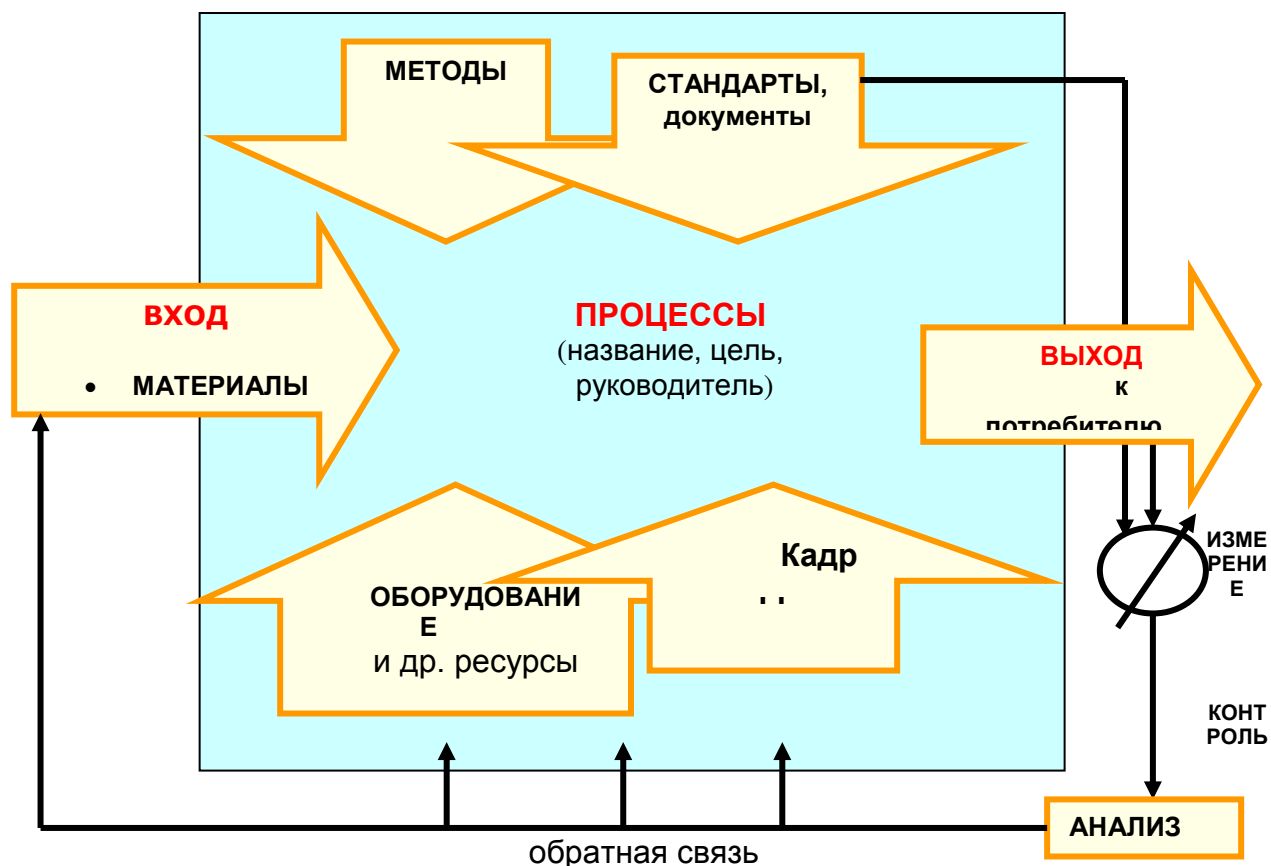


Рисунок 1 - Схема процессная модель

- описать свой технологический процесс на предприятии;

- сформировать укрупненную схему технологического процесса, составить перечень возможных проблем;
 - сформулировать недостатки графической схемы процесса;
 - составить перечень показателей оценки процесса, показателей продукта процесса и показателей удовлетворенности клиентов процесса;
 - предложить мероприятия по реорганизации и оптимизации бизнес-процесса;
 - составить схему оптимизированных операций технологического процесса.
4. Нарисовать существующий процесс в Вашей организации и разработать улучшенный ход процесса.

3.3 Доклад

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

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

Образец типового варианта докладов по теме «Основы управления качеством»

Задание 1

Подготовьте доклад и презентацию по следующим вопросам:

1. Социальные и экономические основы качества.
2. Эволюция мышления в области управления качеством.
3. Российский опыт управления качеством.
4. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
5. Основные положения японской школы управления качеством.

3.4 Типовое контрольное задание для выполнения разноуровневой задачи

Варианты разноуровневой задачи выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта разноуровневой задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта разноуровневой задачи по теме «Методы и инструменты управления качеством»

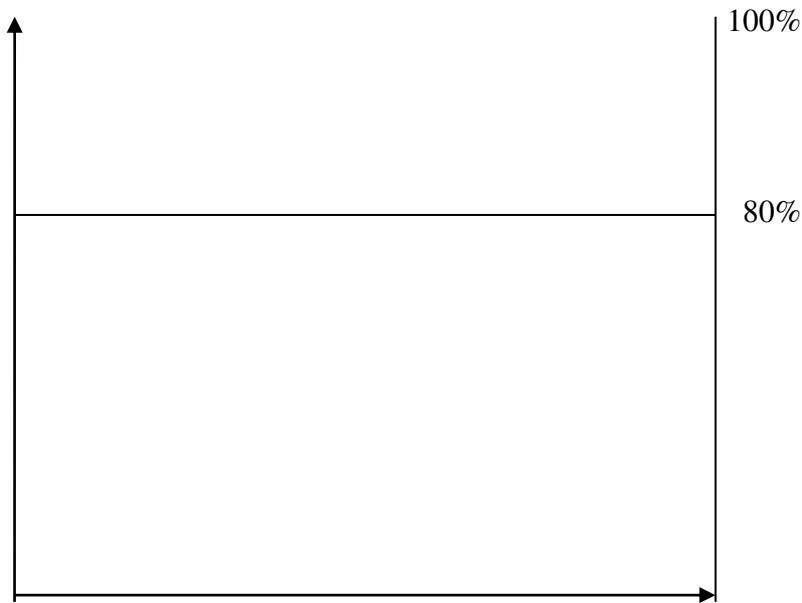
Задание 1

Для выяснения дефектов при производстве детали на токарном станке, которые наносят наибольший урон предприятию, постройте диаграмму Парето, используя данные в таблице 7.

Таблица 7 – Дефекты при производстве деталей

Дефект	Число дефектов	Доля дефекта, (%)
1. Наружный диаметр занижен	345	
2. На режущей кромке резца налипание	291	
3. Зависание	178	
4. Шага резьбы завышен	162	
5. Остаточная чернота	99	
6. Увеличение скоса кромки	53	

7. Прочие	62	
ИТОГО:		100



«Система менеджмента качества»

3.5 Перечень кейс-задач

Варианты кейс-задач выложены в электронной информационно-образовательной среде ЗаБИЖТ, доступной обучающемуся через его личный кабинет.

Ниже приведен образец типового варианта кейс-задачи по теме, предусмотренной рабочей программой.

Образец типового варианта кейс-задачи
по теме «Совершенствование управления организацией на основе процессного
подхода»

Задание 1

Решите кейс-задачу

Кейс «Оборудование, которое не изменило мир»

Оборудование, которое не изменило мир Майк Уивер (Mike Weaver), президент Weaver Popcorn Company, из Ван Бурена, шт. Индиана, всегда считал, что, если потребитель недоволен заказом, следует сделать только одно: забрать заказ обратно. «Ни одну продажу нельзя считать законченной, если потребитель недоволен», – любил говорить Аира Вивер Ira E. Weaver), основатель компании и дедушка Майка.

А что если это заказ из Токио на 280 000 фунтов попкорна стоимостью 70 000 дол. «Заберите его назад», – приказал Уивер Пэту Фогелю (Pat Vogel), менеджеру компании по эксперту, когда тот разбудил его среди ночи в октябре 1985 г., чтобы сообщить плохую новость. Отказ Shintoa Koeki Kaisha Ltd. от заказа из-за повышенного количества загрязнений стал тяжелым испытанием, через которое пришлось пройти и Уиверу, и его компании.

Для них заказ из Японии свидетельствовал, что компания может продавать попкорн кому угодно и где угодно. На самом деле все обстояло не так. Как после такого провала

компания могла восстановить свою репутацию производителя продукции высокого качества? Спустя несколько месяцев, к предприятию Weaver Popcorn подъехали грузовики с высокоскоростными оптическими сканерами общей стоимостью 1 млн дол.

Новое оборудование должно было подвергнуть всю продукцию объективной проверке, найти соринки, комочки грязи и соевые бобы, которые пытаются выдать себя за попкорн, и отправить их на свалку. Прощайте, инородные включения! До свидания, раздраженные потребители. Здравствуй, Качество! Однако постоянного совершенствования редко можно добиться одним прыжком и вряд ли можно осуществить простой покупкой новой техники. Именно эти уроки, связанные с качеством, усвоил Уивер в течение месяцев, и даже лет, последовавших после установки нового оборудования. Хотя оно не смогло в полной мере решить проблем качества в Weaver, теперь гораздо больше сотрудников стали понимать их сущность.

Возникли вопросы, касающиеся практически каждого аспекта операций, в том числе сырья, инструментов и персонала.

Ситуация стала улучшаться, когда во время Сопровождающего по вопросам качества Марти Холл (Marty Hall) из отдела обработки проинформировал группу, что все разговоры о качестве останутся лишь разговорами, пока Weaver будет принимать попкорн, не соответствующий спецификациям, например, по содержанию влаги. Понимая, что продукт на выходе не может быть хорошим, если поступающее сырье плохое, Холл считал, что прежние усилия, направленные на повышение качества, были бесполезны. Это выступление привело к большим изменениям в операциях Weaver. Майк Уивер начал все чаще поручать вопросы качества работникам предприятия. Менеджера предприятия, ушедшего на пенсию, заменили семеро руководителей команд цехового уровня. В процесс найма, даже уровня менеджеров, были привлечены работники.

По своей инициативе работники осуществили сотни небольших изменений, так как теперь они 25 понимают важность качества, которое благодаря этому стало постоянно повышаться. Каков урок? По словам Майка Уивера, после поступления нового оборудования каждый начал понимать, что одного только оборудования недостаточно. Ничто не оказывает более сильного влияния на качество попкорна, чем работники.

Вопросы для обсуждения

1. Могли ли бы вы принять такое же решение, как Майк Уивер, – вернуть попкорн из Японии. Почему?
2. Оказалось ли решение о приобретении оптических сканеров для компании полезным?
3. Сказался ли тот факт, что Weaver – семейный бизнес, на том, как Майк Уивер воспринимал качество? Можно ли добиться такого же отношения в компаниях, принадлежащих акционерам?
4. Какие составляющие деятельности компании должны измениться, чтобы качество попкорна повысилось?
5. Можно ли качество довести до такого уровня, чтобы потребители никогда не видели никакой разницы между отдельными партиями продукции?

3.6 Перечень эссе

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

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

Образец типового варианта эссе
по теме «Система менеджмента качества»

Задание 1

Составьте эссе на тему «Система менеджмента качества». Эссе должно быть не менее 300 слов.

3.7 Перечень вопросов для тестирования

Образец типового варианта тестового задания

Тестовые задания для оценки знаний

1. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

2. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

Тестовые задания для оценки умений

1. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
2. Связано с технической стороной использования продукции.
3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
4. Оно отражает эстетические свойства продукции.

2. Составные части менеджмента качества:

1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
3. Планирование, анализ, контроль.
4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающего качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.

Тестовые задания для оценки навыков и (или) опыта деятельности

1. При помощи диаграмм Парето выявляется:

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.

4. Позволяют выбрать результивный показатель, характеризующий качество процесса.

2... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей

1. Органолептическим
2. Регистрационным
3. Расчетным

3.8 Перечень теоретических вопросов к зачету (для оценки знаний)

1. Комплексный метод к оценке уровня качества продукции.
2. Принципы современной философии качества.
3. Содержание международной системы стандартов по качеству.
4. Виды и техника проведения внутреннего аудита.
5. Оценка полезного потребительского эффекта от повышения качества.
6. Эволюция системного подхода к управлению качеством.
7. Квалиметрия ее задачи и области применения в системе качества.
8. Конкурентоспособность продукции и методы ее оценки.
9. Содержание Единой Европейской концепции по качеству.
10. Классификация показателей оценки качества продукции.
11. Характеристика восьми принципов управления качеством.
12. Основные отличия первой и второй версий стандартов ИСО.
13. Современные теории управления качеством.
14. Содержание элементов системы тотального управления качеством.
15. Подходы к классификации затрат на обеспечение качества.
16. Характеристика модульной концепции доказательства соответствия системы качества.
17. Содержание закона передачи ответственности за качество.
18. Роль информации в системе качества.
19. Характеристика статистических методов измерения качества.
20. Руководство деятельностью по контролю качества.
21. Основы организации мониторинга процессов в системе качества.
22. Принципы организации командной работы по улучшению качества процессов и продукции.
23. Содержание элементов системы менеджмента качества.
24. Учет, анализ и измерение затрат на обеспечение качества.
25. Роль маркетинга и бенчмаркетинга в управлении качеством.
26. Сущность организационных принципов теории Э. Деминга.
27. Проектирование системы менеджмента качества.
28. Цели, задачи и функции системы всеобщего контроля качества.
29. Вовлечение работников в решение вопросов улучшения качества.
30. Проблемы предприятий при внедрении системы качества.
31. Характеристика теории А. Фейгенбаума.
32. Принципы распределения ответственности за качество между работниками на предприятии.
33. Классификация и описание процессов в системе качества.
34. Содержание стандарта ИСО 9001 версии 2000 года.
35. Показатели анализа и оценки затрат на качество.
36. Классификация документов, применяемых в системе качества.
37. Сущность процессного подхода к управлению качеством.

38. Организация мониторинга процессов в системе качества.
39. Методика проведения сертификационного аудита системы качества.
40. Организация деятельности команд по качеству в подразделениях предприятия.
41. Методы вовлечения работников в деятельность команд по улучшению качества.
42. Методы мотивации работников в системе качества.
43. Характеристика методов обеспечения качества процессов.
44. Роль технического контроля в системе качества.
45. Методы постоянного улучшения качества процессов в системе качества.
46. Процессно-ориентированная структура системы качества.
47. Элементная структура системы качества.
48. Функциональная структура системы качества.
49. Характеристика карт качества, порядок составления.
50. Составляющие политики в области управления качеством.
51. Механизм непрерывного улучшения качества процессов.
52. Содержание ответственности руководства предприятия в области качества.
53. Структура и задачи деятельности службы менеджмента качества.
54. Характеристика документации, регламентирующей процессы менеджмента качества.
55. Сущность модульной концепции доказательства соответствия качества.
56. Сравнение принципов менеджмента качества в теориях Ф. Кросби и А. Кайсена.
57. Сущность модульной концепции доказательства соответствия системы качества требованиям стандартов ИСО.
58. Методы и виды статистического контроля и анализа качества.

3.9 Перечень типовых простых практических заданий к зачету (для оценки умений)

Выделите основные требования потребителей к процессу приобретения книг в книжном магазине; к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия; к работе учебного отдела университета. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

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

Проанализируйте деятельность службы (отдела) качества (на примере конкретной организации). Составьте схему отдела качества.

Проанализируйте целевые программы отдела качества (заполните таблицу).

Таблица 1 – Анализ деятельности службы качества организации

Направления анализа	Сущностные характеристики
Цель	
Задачи	
Виды (направления) деятельности	
Принципы деятельности	
Функции	

1. Разработайте структуру отдела качества.

2. Произведите распределение функций между подразделениями (сотрудниками) отдела качества.
3. Определите количество сотрудников для отдела качества.
4. Разработайте положение о руководителе отдела качества.
5. Разработайте должностные инструкции для руководителей и сотрудников отдела качества.

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

В таблице дано описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий, соответствующих рабочей программе дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Дискуссия	Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, количество заданий.
Индивидуальное творческое задание	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Задания выложены в электронной информационно-образовательной среде ИрГУПС, доступной обучающемуся через его личный кабинет. Индивидуальные задания должны быть выполнены в установленный преподавателем срок и в соответствии с требованиями к оформлению (текстовой и графической частей), сформулированными в Положении «Требования к оформлению текстовой и графической документации. Нормоконтроль № П.420700.05.4.092-2012 в последней редакции. Выполненные задания в назначенный срок сдаются на проверку.
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите.
Разноуровневая задача	Выполнение разноуровневой задачи осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по двум вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий. Результаты решения задач оформляются студентами самостоятельно и сдаются на проверку преподавателю.
Кейс-задача	Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения кейс-задач должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейс-задачи. Решенные кейс-задачи в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.
Эссе	Эссе выполняется в письменном виде и сдается преподавателю на проверку в личном кабинете студента выставляется оценка по эссе.

Тестирование	Компьютерное тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте время выполнения.
Экзамен	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. Для чего преподаватель находит среднюю оценку уровня сформированности компетенций у обучающегося, как сумму всех полученных оценок деленную на число этих оценок.

Для организации и проведения промежуточной аттестации (в форме 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 экзамену для оценки знаний.

Перечень теоретических вопросов и перечни типовых практических заданий разного уровня сложности к экзамену обучающиеся получают в начале семестра через электронную информационно-образовательную среду ЗаБИЖТ 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: 2 теоретических вопроса для оценки знаний. Теоретические вопросы выбираются из перечня вопросов к экзамену.

Распределение теоретических вопросов по экзаменационным билетам находится в закрытом для обучающихся доступе. Разработанный комплект билетов (25 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

 ЗаБИЖТИрГУПС 2017/2018	Экзаменационный билет № 1 по дисциплине «Управление качеством» 4 курс	УТВЕРЖДАЮ Зав. кафедрой «Экономика и управление» ЗаБИЖТ
--	--	--

уч. Год		_____ Е.В. Серых
1. Принципы современной философии качества		
2. Методы и виды статистического контроля и анализа качества		
3. Вспомните основные принципы системы менеджмента качества. Какие из них кажутся вам более приемлемыми в современных условиях? Какие мероприятия вы рекомендуете использовать по их внедрению на предприятии? Почему?		
<i>Составил: Жеребцов В.А.</i>		

Шкала и критерии оценивания компетенций в результате изучения дисциплины при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена по результатам текущего контроля

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. 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. 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. 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 ответах на дополнительные вопросы было допущено	Компетенции не сформированы

	МНОЖЕСТВО НЕПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ	
--	--------------------------------	--