

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«МОСКОВСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
/Московский Политех/

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
экономики и управления
А.В. Назаренко
«16» _____ 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Регулирование процессов менеджмента качества»

Направление подготовки
27.04.02 «Управление качеством»

Образовательная программа
«Управление бизнес-системами»

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
Очная, заочная

Москва, 2023

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Максимов Алексей Борисович
Должность: директор департамента по образовательной политике
Дата подписания: 25.09.2023 15:31:58
Уникальный программный ключ:
8db180d1a3f02ac9e60521a5672742735c18b1d6

Разработчик(и):
Доцент, к.э.н.



/ В.Л. Гранкина/

Согласовано:
Заведующий кафедрой «Менеджмент»,
к.э.н., доцент



/Е.Э. Аленина/

Содержание

| | | |
|------|---|----|
| 1. | Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине..... | 4 |
| 2. | Место дисциплины в структуре образовательной программы | 5 |
| 3. | Структура и содержание дисциплины..... | 5 |
| 3.1. | Виды учебной работы и трудоемкость | 5 |
| 3.2. | Тематический план изучения дисциплины | 6 |
| 3.3. | Содержание дисциплины | 7 |
| 3.4. | Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий | 7 |
| 4. | Учебно-методическое и информационное обеспечение..... | 8 |
| 4.1. | Нормативные документы и ГОСТы | 8 |
| 4.2. | Основная литература | 9 |
| 4.3. | Дополнительная литература | 9 |
| 4.4. | Электронные образовательные ресурсы..... | 9 |
| 4.5. | Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение | 9 |
| 4.6. | Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы..... | 9 |
| 5. | Материально-техническое обеспечение..... | 10 |
| 6. | Методические рекомендации | 10 |
| 6.1. | Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения | 10 |
| 6.2. | Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины | 11 |
| 7. | Фонд оценочных средств | 14 |
| 7.1. | Методы контроля и оценивания результатов обучения..... | 14 |
| 7.2. | Шкала и критерии оценивания результатов обучения..... | 15 |
| 7.3. | Оценочные средства по дисциплине..... | 18 |

1. Цели, задачи и планируемые результаты обучения по дисциплине.

Дисциплина «Регулирование процессов менеджмента качества» ориентирована на студентов, получающих высшее образование, направлена на получение компетенций необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в области регулирования процессов менеджмента качества в организации в целом и по ее структурным подразделениям, приобретения квалификации «Магистр».

Цели курса:

-сформировать знания и навыки применения методов, подходов и инструментов регулирования процессов менеджмента качества, необходимых для обеспечения конкурентоспособности предприятий;

-расширение кругозора будущих специалистов, а также привитие практических навыков творчески и самостоятельно подходить к выработке и принятию новых прогрессивных решений, позволяющих повышать уровень регулирования процессами менеджмента качества

Задачи курса:

-изучение принципов процессного подхода в системе менеджмента качества, умение выбрать процесс системы менеджмента качества для проведения контроля и регулирования, управления и совершенствования качества;

-формирование умения разрабатывать процессные модели СМК;

-формирование навыков использования методов улучшения процессов менеджмента качества, выявления и управления несоответствиями, установить их причину, разработать корректирующие мероприятия

-изучение студентами ряда нормативных документов в области управления качеством.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы профессиональной подготовки.

В результате освоения дисциплины (модуля) у обучающихся формируются следующие компетенции и должны быть достигнуты следующие результаты обучения как этап формирования соответствующих компетенций:

| Код и наименование компетенций | Индикаторы достижения компетенции |
|--|---|
| ОПК-6. Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать | ИОПК-6.1. Знает сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес-моделями управления качеством. ИОПК-6.2. Умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; |

| | |
|--|--|
| алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством | реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством. ИОПК-6.3. Владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя из выбранного критерия оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством; навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и систем управления качеством. |
|--|--|

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Регулирование процессов менеджмента качества» относится к числу дисциплины (модули) образовательной программы магистратуры: (Б.1.1.7).

Дисциплина «Регулирование процессов менеджмента качества» взаимосвязана логически и содержательно-методически со следующими дисциплинами ОП:

- «Инструменты и алгоритмы менеджмента качества в организации»;
- «Организация и управление технически сложными бизнес-системами»;
- «Информационно-аналитические технологии управления бизнес-системами»;
- «Менеджмент инновационных бизнес-процессов высокотехнологичных компаний»;
- «Управление жизненным циклом бизнес систем».

3. Структура и содержание дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(е) единиц(ы) (108 часов).

3.1. Виды учебной работы и трудоемкость

3.1.1. Очная форма обучения

| № п/п | Вид учебной работы | Количество часов | Семестры | |
|----------|----------------------------------|------------------|------------|---|
| | | | 2 | - |
| 1 | Аудиторные занятия | 30 | 30 | - |
| | В том числе: | | | - |
| 1.1 | Лекции | 10 | 10 | - |
| 1.2 | Семинарские/практические занятия | 20 | 20 | - |
| 1.3 | Лабораторные занятия | - | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа | 78 | 78 | - |
| 3 | Промежуточная аттестация | - | - | - |
| | Зачет/диф.зачет/экзамен | Зачет | Зачет | - |
| | Итого | 108 | 108 | - |

3.1.2. Заочная форма обучения

| № п/п | Вид учебной работы | Количество часов | Семестры | |
|----------|----------------------------------|------------------|------------|---|
| | | | 3 | - |
| 1 | Аудиторные занятия | 16 | 16 | - |
| | В том числе: | | | - |
| 1.1 | Лекции | 6 | 6 | - |
| 1.2 | Семинарские/практические занятия | 10 | 10 | - |
| 1.3 | Лабораторные занятия | - | - | - |
| 2 | Самостоятельная работа | 92 | 92 | - |
| 3 | Промежуточная аттестация | - | - | - |
| | Зачет/диф.зачет/экзамен | Зачет | Зачет | - |
| | Итого | 108 | 108 | - |

3.2. Тематический план изучения дисциплины

3.2.1. Очная форма обучения.

| № | Разделы/темы дисциплины | Трудоемкость, час. | | | | | |
|---|---|--------------------|-------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Практическая подготовка | |
| 1 | Тема 1 Описание процессов менеджмента качества организации | 20 | 2 | 4 | - | - | 14 |
| 2 | Тема 2 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества | 22 | 2 | 4 | - | - | 16 |
| 3 | Тема 3 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими | 22 | 2 | 4 | - | - | 16 |
| 4 | Тема 4 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности | 22 | 2 | 4 | - | - | 16 |
| 5 | Тема 5 Методы улучшения процессов менеджмента качества | 22 | 2 | 4 | - | - | 16 |
| | Итого | 108 | 10 | 20 | - | - | 78 |

3.2.2. Заочная форма обучения.

| № | Разделы/темы дисциплины | Трудоемкость, час. | | | | | |
|---|---|--------------------|-------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| | | Всего | Аудиторная работа | | | | Самостоятельная работа |
| | | | Лекции | Семинарские/практические занятия | Лабораторные занятия | Практическая подготовка | |
| 1 | Тема 1 Описание процессов менеджмента качества организации | 21 | 1 | 2 | - | - | 18 |
| 2 | Тема 2 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества | 21 | 1 | 2 | - | - | 18 |
| 3 | Тема 3 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими | 21 | 1 | 2 | - | - | 18 |
| 4 | Тема 4 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности | 21 | 1 | 2 | - | - | 18 |
| 5 | Тема 5 Методы улучшения процессов менеджмента качества | 24 | 2 | 2 | - | - | 20 |
| | Итого | 108 | 6 | 10 | - | - | 92 |

3.3. Содержание дисциплины.

Тема 1 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества

Принцип процессного подхода и требования МС ISO 9001:2000. Суть процессного подхода к управлению организацией. Реализация процессного подхода. История процессной ориентации. Процессный подход и эффективность организации.

Тема 2 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими

Классификация процессов организации. Тактические процессы в организации. Взаимосвязи между функциональными и межфункциональными процессами и их целями в организации. Одноуровневый процесс управления. Регламент совещаний по системному управлению. Схема двухуровневого управления процессом. Цикл PDCA. Триада Джурана. Методы Тагути.

Тема 3 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности

Группы процессов, которые необходимо включить в СМК, основанную на процессном подходе. Процессы управленческой деятельности руководства. Процессы обеспечения ресурсами (менеджмент ресурсов). Процессы жизненного цикла продукции. Процессы измерения, анализа и улучшения. Матричная диаграмма взаимодействия процессов. Определение целей и показателей процессов. Требования показателей.

Тема 4 Методы улучшения процессов менеджмента качества

Действия по улучшению процессов. Последовательность действий. Оценка процесса. Уровни зрелости процесса. Выбор стратегии улучшения. Виды стратегий улучшения. Стратегия улучшения процесса в зависимости от его зрелости и качества. Семь новых инструментов качества

Тема 5 Описание процессов менеджмента качества организации

Разработка документального обеспечения процессов организации. Оформление описания процессов. Матрица ответственности. Регламент анализа бизнес-процесса. Табличное описание процесса. Схема процесса как часть инструкции на процесс. Диаграмма хода действий. Декомпозиция процесса

3.4. Тематика семинарских/практических и лабораторных занятий

3.4.1. Семинарские / Практические занятия

| № | Тема | Форма задания | |
|----------|---|-----------------------------|-------------------------|
| 1 | Тема 1 Суть, значение и история возникновения процессного подхода в менеджменте качества | Вопросы для устного вопросы | Темы докладов/сообщений |
| 2 | Тема 2 Классификация, виды и схемы процессов организации, методы управления ими | Вопросы для устного вопросы | Темы докладов/сообщений |
| 3 | Тема 3 Выбор процессов организации, подлежащих описанию и управлению, показателей их результативности и эффективности | Вопросы для устного вопросы | Темы докладов/сообщений |
| 4 | Тема 4 Методы улучшения процессов менеджмента качества | Вопросы для устного вопросы | Темы докладов/сообщений |
| 5 | Тема 5 Описание процессов менеджмента качества организации | Вопросы для устного вопросы | Темы докладов/сообщений |

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение

4.1. Нормативные документы и ГОСТы:

1. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая)» от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 14.04.2023, с изм. от 16.05.2023) (с изм. и доп., вступ. в силу с 28.04.2023)

4.2. Основная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531776>.

2. Губарев, А.В. Информационное обеспечение системы менеджмента качества: монография / А.В. Губарев. — Москва: Горячая линия-Телеком, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-9912-0347-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система «Лань»: [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/111048>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4.3. Дополнительная литература:

1. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. Г. Васин. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 404 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3739-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425062>.

2. Староверова, К. О. Менеджмент. Эффективность управления: учебное пособие для вузов / К. О. Староверова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 269 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09017-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471203>.

4.4 Электронные образовательные ресурсы:

При изучении разделов дисциплины 1,3,4,5 предусмотрено использование ЭОРа «Регулирование процессов менеджмента качества» (<https://online.mospolytech.ru/course/view.php?id=9588>)

4.5. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение.

Офисные приложения, Microsoft Office 2013 (или ниже) – Microsoft Open License. Лицензия № 61984042

4.6. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. <http://www.gov.ru> Сервер органов государственной власти Российской Федерации.
2. <http://www.mos.ru> Официальный сервер Правительства Москвы.
3. <http://www.minfin.ru> Министерство финансов РФ.
4. <http://www.garant.ru> ГАРАНТ Законодательство с комментариями.
5. <http://www.gks.ru> Федеральная служба государственной статистики.
6. <http://www.rg.ru> Российская газета.

7. <http://www.prime-tass.ru> ПРАЙМ-ТАСС Агентство экономической информации.
8. <http://www.rbc.ru> РБК (РосБизнесКонсалтинг).
9. <http://www.businesspress.ru> Деловая пресса.
10. <http://www.ereport.ru> Мировая экономика.
11. <http://uisrussia.msu.ru> Университетская информационная система России.
12. <http://www.forecast.ru> ЦМАКП (Центр Макроэкономического Анализа и Краткосрочного Прогнозирования).
13. <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент.
14. <http://www.fin-izdat.ru> Издательский дом «Финансы и кредит»
15. <http://economist.com.ru> Журнал «Экономист».
16. <http://www.vopreco.ru> Журнал «Вопросы экономики».
17. <http://www.mevriz.ru> Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»
18. <http://systems-analysis.ru/> Лаборатория системного анализа
19. <https://gtmarket.ru/concepts/7111> Системный анализ
20. <http://minpromtorg.gov.ru/> Министерство промышленности и торговли Российской Федерации.
21. <http://www.rg.ru> Российская газета.

5. Материально-техническое обеспечение дисциплины.

Аудитории для лекционных и семинарских занятий общего фонда: столы учебные со скамьями, аудиторная доска, переносной мультимедийный комплекс (проектор, проекционный экран, ноутбук). Рабочее место преподавателя: стол, стул.

6. Методические рекомендации

6.1. Методические рекомендации для преподавателя по организации обучения.

Текущий контроль (осуществляется лектором и преподавателем): правильность ответов на вопросы по пройденным темам; оценка существующих мнений и подходов к решению конкретных задач; подготовка эссе; промежуточное тестирование по отдельным разделам дисциплины.

При выполнении текущего контроля возможно использование тестового материала. Образцы контрольных вопросов и заданий для проведения текущего контроля приведены в приложении. При реализации программы бакалавриата организация вправе применять электронное обучение и дистанционные образовательные технологии. Все материалы размещаются в СДО Московского Политеха.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

6.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Лекция – систематическое, последовательное, монологическое изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. При подготовке лекции преподаватель руководствуется рабочей программой дисциплины. В процессе лекций рекомендуется вести конспект, что позволит впоследствии вспомнить изученный учебный материал, дополнить содержание при самостоятельной работе с литературой.

Следует также обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. 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.

Выводы по лекции подытоживают размышления преподавателя по учебным вопросам. Преподаватель приводит список используемых и рекомендуемых источников для изучения конкретной темы. В конце лекции обучающиеся имеют возможность задать вопросы преподавателю по теме лекции. При чтении лекций по дисциплине могут использоваться электронные мультимедийные презентации.

Методические указания для обучающихся при работе на семинаре.

Семинары реализуются в соответствии с рабочим учебным планом при последовательном изучении тем дисциплины. В ходе подготовки к семинарам обучающемуся рекомендуется изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом следует учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Рекомендуется также дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Следует подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар.

Поскольку активность обучающегося на семинарских занятиях является предметом контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к семинарским занятиям требует ответственного отношения. На интерактивных занятиях студенты должны проявлять активность.

Методические указания для обучающихся по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся направлена на самостоятельное изучение отдельной темы учебной дисциплины. Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося, ее объем по определяется учебным планом. При самостоятельной работе студент взаимодействует с рекомендованными материалами при участии преподавателя в виде консультаций. Электронно-библиотечной система (электронная библиотека)

университета обеспечивает возможность индивидуального доступа каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, они будут обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Методические рекомендации по составлению презентаций.

Презентация (от английского слова - представление) – это набор цветных картинок-слайдов на определенную тему, который хранится в файле специального формата с расширением PP. Термин «презентация» (иногда говорят «слайд-фильм») связывают, прежде всего, с информационными и рекламными функциями картинок, которые рассчитаны на определенную категорию зрителей (пользователей).

Мультимедийная компьютерная презентация – это:

- динамический синтез текста, изображения, звука;
- самые современные программные технологии интерфейса;
- интерактивный контакт докладчика с демонстрационным материалом;
- мобильность и компактность информационных носителей и оборудования;
- способность к обновлению, дополнению и адаптации информации;
- невысокая стоимость.

Правила оформления компьютерных презентаций

Общие правила дизайна

Многие дизайнеры утверждают, что законов и правил в дизайне нет. Есть советы, рекомендации, приемы. Дизайн, как всякий вид творчества, искусства, как всякий способ одних людей общаться с другими, как язык, как мысль — обойдет любые правила и законы.

Однако, можно привести определенные рекомендации, которые следует соблюдать, во всяком случае, начинающим дизайнерам, до тех пор, пока они не почувствуют в себе силу и уверенность сочинять собственные правила и рекомендации.

Правила шрифтового оформления:

- Шрифты с засечками читаются легче, чем гротески (шрифты без засечек);
- Для основного текста не рекомендуется использовать прописные буквы.
- Шрифтовой контраст можно создать посредством: размера шрифта, толщины шрифта, начертания, формы, направления и цвета.
- Правила выбора цветовой гаммы.
- Цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов.
- Существуют не сочетаемые комбинации цветов.
- Черный цвет имеет негативный (мрачный) подтекст.
- Белый текст на черном фоне читается плохо (инверсия плохо читается).

Рекомендации по дизайну презентации

Чтобы презентация хорошо воспринималась слушателями и не вызывала отрицательных эмоций (подсознательных или вполне осознанных), необходимо соблюдать правила ее оформления.

Презентация предполагает сочетание информации различных типов: текста, графических изображений, музыкальных и звуковых эффектов, анимации и видеофрагментов. Поэтому необходимо учитывать специфику комбинирования фрагментов информации различных типов. Кроме того, оформление и демонстрация каждого из перечисленных типов информации также подчиняется определенным правилам. Так, например, для текстовой информации важен выбор шрифта, для графической — яркость и насыщенность цвета, для наилучшего их совместного восприятия необходимо оптимальное взаиморасположение на слайде.

Рассмотрим рекомендации по оформлению и представлению на экране материалов различного вида.

Оформление текстовой информации:

- размер шрифта: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться), но не резать глаза;

- тип шрифта: для основного текста гладкий шрифт без засечек (Arial, Tahoma, Verdana), для заголовка можно использовать декоративный шрифт, если он хорошо читаем;

- курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы рекомендуется использовать только для смыслового выделения фрагмента текста.

Оформление графической информации:

- рисунки, фотографии, диаграммы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде;

- желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления;

- цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда;

- иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом;

- если графическое изображение используется в качестве фона, то текст на этом фоне должен быть хорошо читаем.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде:

- информационных блоков не должно быть слишком много (3-6);

- рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда;

- желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга;

- ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить;

- информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки — слева направо;

- наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда;

- логика предъявления информации на слайдах и в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Помимо правильного расположения текстовых блоков, нужно не забывать и об их содержании — тексте. В нем ни в коем случае не должно содержаться орфографических ошибок. Также следует учитывать общие правила оформления текста.

После создания презентации и ее оформления, необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление, проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране), насколько скоро и адекватно она воспринимается из разных мест аудитории, при разном освещении, шумовом сопровождении, в обстановке, максимально приближенной к реальным условиям выступления.

7. Фонд оценочных средств

7.1. Методы контроля и оценивания результатов обучения

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

| КОМПЕТЕНЦИИ | | Перечень компонентов | Технология формирования компетенций | Форма оценочного средства* | Степени уровней освоения компетенций |
|-------------|--|--|-------------------------------------|----------------------------|--|
| ИНДЕКС | ФОРМУЛИРОВКА | | | | |
| ОПК-6. | Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством | <p>ИОПК-6.1. Знает сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес-моделями управления качеством.</p> <p>ИОПК-6.2. Умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством.</p> <p>ИОПК-6.3. Владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя из выбранного критерия оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством;</p> | лекция, семинарские занятия | УО, ДС, 3 | <p>Базовый уровень -знание стандартов и моделей системы управления качеством</p> <p>Повышенный уровень -умение и владение процессами и моделями системы управления качеством, методами разработки и совершенствования алгоритмов и программ применительно к задачам управления качеством</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и систем управления качеством. | | | |
|--|--|--|--|--|--|

7.2. Шкала и критерии оценивания результатов обучения

В процессе освоения образовательной программы компетенции, в том числе их отдельные компоненты, формируются поэтапно в ходе освоения обучающимися дисциплин (модулей), практик в соответствии с учебным планом и календарным графиком учебного процесса.

Показателем оценивания компетенций на различных этапах их формирования является достижение обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).

| ОПК-6. Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством | | | | |
|--|--|---|--|---|
| Показатель | Критерии оценивания | | | |
| | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ИОПК-6.1. Знает сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес-моделями управления качеством. | Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие следующих знаний: сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес- | Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих знаний: сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес- | Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих знаний: сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес- | Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих знаний: сущность процессов управления качеством; модели организационного развития; программные методы и алгоритмы управления качеством; основы стратегического управления новыми бизнес- |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | <p>моделями управления качеством.</p> | <p>управления качеством. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний, по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями при их переносе на новые ситуации.</p> | <p>управления качеством, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.</p> | <p>управления качеством. Свободно оперирует приобретенными знаниями.</p> |
| <p>ИОПК-6.2. Умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством.</p> | <p>Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством.</p> | <p>Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: разрабатывать стратегии и программы применительно к задачам управления качеством; реализовывать и повышать эффективность процессов управления качеством. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.</p> |
| <p>ИОПК-6.3. Владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя из выбранного критерия</p> | <p>Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками выбора моделей управления качеством исходя</p> | <p>Обучающийся владеет методами анализа контекста, организационной структуры, бизнес-процессов с целью</p> | <p>Обучающийся частично владеет методами анализа контекста, организационной структуры, бизнес-процессов с целью</p> | <p>Обучающийся в полном объеме владеет методами анализа контекста, организационной структуры, бизнес-процессов</p> |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством; навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и систем управления качеством.</p> | <p>из выбранного критерия оптимизации; создания новых бизнес-моделей управления качеством; навыками разработки программ организационного развития и изменений в сфере управления качеством; навыками обеспечения бесперебойного функционирования процессов и систем управления качеством.</p> | <p>выявления заинтересованных сторон; сбора и регистрации информации о заинтересованных сторонах; организации хранения информации о заинтересованных сторонах и поддержания ее в актуальном состоянии; анализа и классификации заинтересованных сторон; разработки стратегий вовлечения заинтересованных сторон и сотрудничества с ними; разработки планов взаимодействия с заинтересованными сторонами; подготовки заинтересованных сторон к сотрудничеству (разъяснение, обучение); взаимодействия с заинтересованными сторонами и мониторинга заинтересованных сторон; управления рисками, обусловленными взаимодействием с заинтересованными сторонами.</p> | <p>выявления заинтересованных сторон; сбора и регистрации информации о заинтересованных сторонах; организации хранения информации о заинтересованных сторонах и поддержания ее в актуальном состоянии; анализа и классификации заинтересованных сторон; разработки стратегий вовлечения заинтересованных сторон и сотрудничества с ними; разработки планов взаимодействия с заинтересованными сторонами; подготовки заинтересованных сторон к сотрудничеству (разъяснение, обучение); взаимодействия с заинтересованными сторонами и мониторинга заинтересованных сторон; управления рисками, обусловленными взаимодействием с заинтересованными сторонами. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических</p> | <p>с целью выявления заинтересованных сторон; сбора и регистрации информации о заинтересованных сторонах; организации хранения информации о заинтересованных сторонах и поддержания ее в актуальном состоянии; анализа и классификации заинтересованных сторон; разработки стратегий вовлечения заинтересованных сторон и сотрудничества с ними; разработки планов взаимодействия с заинтересованными сторонами; подготовки заинтересованных сторон к сотрудничеству (разъяснение, обучение); взаимодействия с заинтересованными сторонами и мониторинга заинтересованных сторон; управления рисками, обусловленными взаимодействием с заинтересованными сторонами. Свободно применяет полученные навыки в ситуациях</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|--|-----------------------|
| | | | операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации. | повышенной сложности. |
|--|--|--|--|-----------------------|

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Итоговая аттестация обучающихся в форме зачёта проводится по результатам выполнения всех видов учебной работы, предусмотренных учебным планом по данной дисциплине (модулю), при этом учитываются результаты текущего контроля успеваемости в течение семестра. Оценка степени достижения обучающимися планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) проводится преподавателем, ведущим занятия по дисциплине (модулю) методом экспертной оценки. По итогам промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

К итоговой аттестации допускаются только студенты, выполнившие все виды учебной работы, предусмотренные рабочей программой по дисциплине «Регулирование процессов менеджмента качества»

| Шкала оценивания | Описание |
|-------------------------|--|
| <i>Зачтено</i> | <i>Выполнены все виды учебной работы, предусмотренные учебным планом. Студент демонстрирует соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применяет их в ситуациях повышенной сложности. При этом могут быть допущены незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.</i> |
| <i>Не зачтено</i> | <i>Не выполнен один или более видов учебной работы, предусмотренных учебным планом. Студент демонстрирует неполное соответствие знаний, умений, навыков приведенным в таблицах показателей, допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие знаний, умений, навыков по ряду показателей, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.</i> |

7.3. Оценочные средства по дисциплине

«Регулирование процессов менеджмента качества»

| № ОС | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|------|----------------------------------|---|---|
| 1 | Устный опрос собеседование, (УО) | Средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 2 | Доклад, сообщение (ДС) | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов, сообщений |
| 3 | Зачет (З) | Итоговая форма оценки знаний. В высших учебных заведениях проводятся во время экзаменационных сессий. | Контрольные вопросы к зачету |

7.3.1. Текущий контроль

Вопросы для устного опроса по дисциплине «Регулирование процессов менеджмента качества», формирование компетенции ОПК-6:

1. Система менеджмента надежности как часть системы менеджмента организации
2. Сертификация систем качества
3. Порядок сертификации продукции и систем менеджмента качества
4. Система менеджмента надежности как часть системы менеджмента организации
5. Концепции и принципы системы менеджмента надежности
6. Изучение основных принципов систем менеджмента надежности
7. Техническое обеспечение надежности
8. Этапы менеджмента надежности на стадиях жизненного цикла продукции
9. Оценка надежности технологических систем, дифференцированная оценка показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности
10. Техническое обеспечение надежности
11. Изучение технических требований к надёжности
12. Основные понятия в области технического обеспечения надежности.
13. Показатели надёжности.
14. Обеспечение надежности в машиностроении, средств защиты информации, сложной наукоемкой продукции.
15. Составление стратегического плана действий для достижения целей в сфере надежности
16. Системы обеспечения надежности на базе стандартизации. Сертификационные испытания на надежность.

17. Системы сертификации в России. Системы обязательной сертификации. Системы добровольной сертификации
18. Выбор схемы сертификации систем обеспечения надежности
19. Улучшение систем менеджмента качества и подсистем обеспечения надежности
20. Разработка рекомендаций по улучшению систем обеспечения надежности
21. Восемь схем сертификации третьей стороной.
22. Сущность сертификации соответствия.
23. Система сертификации.
24. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
25. Знак соответствия для сертификации.
26. Аккредитация и система аккредитации.
27. Нормативная база сертификации системы качества.
28. Сущность понятия «стандарт».
29. Объект аккредитации.
30. Декларация о соответствии.
31. Предназначение международных стандартов ИСО 9000.
32. Сущность обязательной сертификации.
33. Регистр систем качества.
34. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
35. Сертификация импортной продукции.
36. Международная практика сертификации.
37. Основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности.
38. Основные этапы сертификации производства.

Критерии оценки устного опроса (собеседования)

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент ориентируется в теоретическом материале; имеет представление об основных подходах к излагаемому материалу, но затрудняется в ответах на некоторые вопросы; знает определения основных теоретических понятий излагаемой темы, но не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы, в основном умеет применять теоретические сведения для анализа практического материала, в основном демонстрирует готовность применять теоретические знания в практической деятельности и освоение большинства показателей формируемых компетенций.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если показаны недостаточные знания теоретического материала, основных понятий излагаемой темы, не всегда с правильным и необходимым применением специальных терминов, понятий и категорий; анализ практического материала был нечёткий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случаях, когда не выполнены условия, позволяющие выставить оценку «удовлетворительно».

Темы докладов по дисциплине «Регулирование процессов менеджмента качества», формирование компетенции ОПК-6:

1. Основные элементы системы качества организации
2. Понятие сертификации и история её возникновения
3. Значение сертификации СМК в современном производстве
4. Внешние и внутренние побудительные причины сертификации СМК
5. Нормативно-правовое обеспечение сертификации СМК
6. Органы по сертификации СМК
7. Правила и этапы сертификации СМК
8. Организация работ по сертификации СМК
9. Анализ документов СМК организации-заявителя
10. Международная практика сертификации СМК
11. Подготовка к аудиту СМК «на месте»
12. Проведение аудита «на месте»
13. Завершение сертификации СМК
14. Инспекционный контроль сертифицированной СМК
15. Пять основных этапов управления качеством.
16. Основные функции системы управления качеством.
17. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
18. Основные этапы жизненного цикла продукции.
19. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
20. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
21. Сущность и значение системы экономических планов.
22. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
23. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
24. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
25. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
26. Основные этапы построения диаграмм Парето.
27. Роль стандартизации в управлении качеством.
28. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
29. Сущность понятия «сертификация».
30. Взаимоотношения субъектов сертификации.

Критерии оценки доклада

| № | Критерий | Оценка |
|---|----------|--------|
|---|----------|--------|

| | | отл. | хор. | удовл. | неудовл. |
|---|---------------------|---|--|---|---|
| 1 | Структура доклада | В докладе присутствуют смысловые части, сбалансированные по объему | В докладе присутствуют три смысловые части, несбалансированные по объему | Одна из смысловых частей в докладе отсутствует | В докладе не прослеживается наличие смысловых частей |
| 2 | Содержание доклада | Содержание отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты | Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты | Содержание не в полной мере отражает суть рассматриваемой проблемы и основные полученные результаты | Содержание не отражает суть рассматриваемой проблемы или основные полученные результаты |
| 3 | Владение материалом | Студент полностью владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, свободно отвечает на вопросы | Студент владеет излагаемым материалом, ориентируется в проблеме, затрудняется в ответах на некоторые вопросы | Студент недостаточно свободно владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме | Студент не владеет излагаемым материалом, слабо ориентируется в проблеме |
| 4 | Соответствие теме | Изложенный материал полностью соответствует заявленной теме | Изложенный материал содержит элементы, не соответствующие теме | В изложенном материале присутствует большое количество элементов, не имеющих отношение к теме | Изложенный материал в незначительной степени соответствует теме |

7.3.2. Промежуточная аттестация

Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Регулирование процессов менеджмента качества», формирование компетенции ПК-3:

1. Дать определение понятия «качество»
2. Раскрыть многообразие методов и средств управления качеством
3. Дать характеристику экономическим методам управления
4. Дать характеристику организационно-распорядительным методам управления
5. Дать характеристику социально-психологическим методам управления
6. Раскрыть сущность TQM
7. Перечислить основные направления статистических методов управления качеством
8. Перечислить и представить рисунками Семь основных методов контроля качества
9. Привести пример(ы) совместного применения нескольких инструментов из группы «7 простых методов» управления качеством
10. Перечислить и представить рисунками

11. Семь новых инструментов управления качеством Диаграмму сродства и Диаграмму связей
12. Перечислить (или нарисовать) виды древовидных диаграмм
13. Раскрыть сущность Матричной диаграммы, объяснить различия между L-, T- и X-картами
14. Дать понятие стрелочной диаграммы
15. Сравнить Блок-схему и PDPC-диаграмму
16. Определить место статистических методов в стандартах ИСО серии 9000
17. Дать краткое описание стандарта ГОСТ Р ИСО/ТО 10017
18. Раскрыть понятие системного подхода и его роль в управлении качеством
19. Дать характеристику отечественного опыта управления качеством
20. Основные этапы разработки, внедрения и сертификации СМК.
21. Нормативное обеспечение сертификации СМК.
22. Сертификация и аудит системы качества.
23. Порядок сертификации продукции и систем менеджмента качества.
24. Система менеджмента надёжности.
25. Система менеджмента надёжности как часть системы менеджмента организации.
26. Принципы системы менеджмента надёжности.
27. Техническое обеспечение надёжности.
28. Этапы менеджмента надёжности на стадиях жизненного цикла продукции.
29. Показатели надёжности.
30. Системы сертификации в России.
31. Системы обязательной сертификации.
32. Системы добровольной сертификации.
33. Сертификация систем обеспечения надёжности.
34. Сертификационные испытания на надёжность.
35. Программа надёжности.
36. План надёжности.
37. Обеспечение надёжности в машиностроении.
38. Обеспечение надёжности сложной наукоемкой продукции.