

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по учебно-методической работе

А.А.Панфилов

« 24 » 04 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.05. «Бизнес-информатика»

Профиль/программа подготовки Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий

Уровень высшего образования магистратура

Форма обучения очная

| Семестр | Трудоемкость зач. ед./ час. | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточного контроля (экз./зачет) |
|--------------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|---|
| 1 | 2/72 | | 18 | | 54 | зачет |
| Итого | 2/72 | | 18 | | 54 | зачет |

Владимир 2015

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством» являются:

1. Формирование у студентов понимания роли качества как фактора успеха в рыночной экономике.
2. Приобретение студентами практических умений и навыков в области управления качеством различных объектов.
3. Формирование навыков использования инструментария управления качеством.
4. Формирование у студентов целостной системы знаний о сущности процессного подхода к управлению качеством.
5. Формирование умений, навыков использования и применения современных отечественных и международных стандартов организации систем качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление качеством» относится к обязательным дисциплинам вариативной части учебного плана ОПОП магистратуры по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика», программа «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий». Дисциплина входит в блок Б1.В.ОД.3 учебного плана подготовки магистров направления «Бизнес-информатика», является теоретическим и методологическим основанием для изучения других курсов: «Организация бизнеса в сфере информационных технологий», «Методология внедрения бизнес-систем», «Управление эффективностью бизнеса в сфере информационных технологий» и др.

Знания, полученные в рамках изучения дисциплины, могут быть применены при прохождении практики, научно-исследовательской работы и выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение (ПК-5);
- способностью управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ (ПК-16).

Планируемые результаты обучения по дисциплине

| Код компетенции | Содержание компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|-----------------|--|---|
| ПК-5 | способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение | Знать: 31 (ПК-5) – понятия, связанные с жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия; 32 (ПК-5) – методы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры; 33 (ПК-5) – организационный механизм управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры |
| | | Уметь: У1 (ПК-5) – анализировать основные этапы жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия; У2 (ПК-5) – формулировать стратегию и тактику управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры |
| | | Владеть: В1 (ПК-5) – современными методами управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия; В2 (ПК-5) – навыками использования современных средств моделирования жизненного цикла ИТ-инфраструктуры |
| ПК-16 | способностью управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ | Знать: 31 (ПК-16) – основные понятия, термины, связанные с инновационной деятельностью; 32 (ПК-16) – основные законодательные и нормативные акты в области инновационной деятельности, методы управления внедрением инноваций для развития предпринимательской деятельности; 33 (ПК-16) – современные модели оценки инновационной и предпринимательской деятельностью Уметь: У1 (ПК-16) – ставить цели и формулировать задачи, связанные с осуществлением инновационной и предпринимательской деятельности в сфере ИКТ; У2 (ПК-5) – анализировать, моделировать и совершенствовать бизнес-процессы в инновационной деятельности Владеть: В1 (ПК-16) – навыками реализации основных управленческих функций при организации инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ; В2 (ПК-16) – методологией управления внедрением инноваций для развития информационных систем предприятия |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость по дисциплине составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

Таблица 2

| Вид учебных занятий и самостоятельная работа | | Объем дисциплины, час. | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | | Всего | Семестр | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| <i>Очная форма обучения</i> | | | | | | | | | | | | | | |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе: | | 18 | 18 | | | | | | | | | | | |
| практического | | 18 | 18 | | | | | | | | | | | |
| Самостоятельная работа студента (СРС) | | 54 | 54 | | | | | | | | | | | |
| Промежуточная аттестация | | 3 | 3 | | | | | | | | | | | |
| Общая трудоемкость (час. / з.е.) | | 72/2 | 72/2 | | | | | | | | | | | |

Таблица 3

Структура дисциплины

| № п/п | Раздел (тема) дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | | | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|---------------------|--|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|--------------------|-----------|---------|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | Контрольные работы | СРС | КП / КР | | |
| 1 | Понятие качества. | 1 | 1-3 | - | 3 | | | 9 | | 3/100 | |
| 2 | История систем качества. | 1 | 4-6 | - | 3 | | | 9 | | 3/100 | Рейтинг-контроль № 1 О, Т, К |
| 3 | Стандарты качества. | 1 | 7-10 | - | 4 | | | 12 | | 2/50 | |
| 4 | Функции управления качеством. | 1 | 11-14 | - | 4 | | | 12 | | 2/50 | Рейтинг-контроль № 2 О, Т, К |
| 5 | Система качества как элемент построения архитектуры предприятия. | 1 | 15-18 | - | 4 | | | 12 | | 2/50 | Рейтинг-контроль № 3 О, Т, К |
| Всего: 72 ч. | | | | | 18 | | | 54 | | 12/67 | Зачет |

О – опрос, Т – тестирование; К – Практическое задание (кейс)

Содержание дисциплины

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций | Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1) |
|-------|--------------------------|---|------------------|--|
| 1 | Понятие качества. | <p>Ключевые факторы качества. Планирование качества. Требования к качеству. Обеспечение качества. Понятие процесса. Система комплексного управления качеством. Затраты на качество. Качество программного продукта. Качество процесса разработки. Многомерность качества.</p> | | |
| 2 | История систем качества. | <p>Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 1987 года. Развитие стандартов по СМК. Система качества Ф.У.Тейлора. Статистическая система контроля качества (System Quality Control - SQC) Р.Л. Джонса. Контрольные карты Уолтера А. Шухарта. Таблицы выборочного контроля качества Г. Доджа и Г. Роминга. Цикл Эдварда Деминга – PDCA: PLAN –планирование, DO – выполнение, CHECK – проверка, ACT – действие. Система качества Д. Джурана. Система качества TQC - Total Quality Control Арманда В. Фейгенбаума. Система комплексного управления качеством TQM - Total Quality Management.</p> | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5), 32 (ПК-16), У1 (ПК-5), У2 (ПК-16), В1 (ПК-5), В2 (ПК-16) |
| 3 | Стандарты качества. | <p>СОВIT ISO 27000 ГОСТ 34.X ГОСТ 19.X МОФ ISO 9001</p> | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5), 32 (ПК-16), У1 (ПК-5), У2 (ПК-16), В1 (ПК-5), В2 (ПК-16) |

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций | Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1) |
|-------|--|---|------------------|--|
| | | ГОСТ ИЕС 60950-1-2011 ГОСТ Р ИСО 14001-2007 «Аутсорсинг 24» «Техносерв» | | |
| 4 | Функции управления качеством. | <p>Функция прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции.</p> <p>Функция метрологического обеспечения качества продукции.</p> <p>Функция планирования повышения качества продукции.</p> <p>Функция материально-технического обеспечения качества продукции.</p> <p>Функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества.</p> <p>Функция технологического обеспечения качества продукции.</p> <p>Функция стимулирования повышения качества продукции.</p> <p>Функция технико-экономического анализа улучшения продукции.</p> <p>Функция правового обеспечения системы управления качеством продукции.</p> <p>Функция контроля качества при испытаниях продукции.</p> | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5), 32 (ПК-16), У1 (ПК-5), У2 (ПК-16), В1 (ПК-5), В2 (ПК-16) |
| 5 | Система качества как элемент построения архитектуры предприятия. | <p>Каноническая модель архитектуры предприятия по ГОСТ Р 34.1501.1-92 (ISO/TR 10314-1-90).</p> <p>Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).</p> <p>Модель архитектуры предприятия PERA.</p> <p>Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).</p> <p>Международный стандарт архитектуры The Open Group</p> | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5), 32 (ПК-16), У1 (ПК-5), У2 (ПК-16), В1 (ПК-5), В2 (ПК-16) |

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций | Коды ЗУН (в соответствии с табл. 1) |
|-------|------------------|--|------------------|-------------------------------------|
| | | Architecture Framework (TOGAF). Концепция Generalised Enterprise Reference Architecture and Methodology (GERAM). IEEE 1471. Стандарт ГОСТ Р ИСО 15704-2008. ГОСТ Р ИСО 19439-2008. Стандарт ArchiMate. Мосты Файоля в MIS. | | |

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика» компетентностный подход к изучению дисциплины «Управление качеством» реализуется путём проведения практических занятий с применением мультимедийных технологий. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационные технологии;
- работа в команде (малой группе);
- разрешение проблем;
- дискуссия;
- проблемное обучение;
- индивидуальное обучение;
- междисциплинарное обучение.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль знаний студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- выполнение практических заданий;

- дискуссии;
- рейтинг-контроль.

Промежуточная аттестация знаний студентов производится по результатам работы в 1 семестре в форме зачета, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания и методы контроля позволяющие оценить знания по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

6.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание доклада, презентации и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы, как в библиотеке, так и дома.

К каждой теме учебной дисциплины указана основная и дополнительная литература.

Основная литература - это учебники и учебные пособия.

Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

- выбранную литературу целесообразно внимательно просмотреть, чтобы узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие - прочитать быстро;
- работая с литературой делать записи.

Трудоемкость самостоятельной работы студентов по дисциплине «Архитектура предприятия» составляет 54 часов.

Требования по подготовке к тестированию

На занятиях студенты прорабатывают основные понятия и изучают основные вопросы дисциплины, которые выносятся с целью самоконтроля в практикоориентированное тестирование. Для облегчения интерпретации результатов тестирования, целесообразно ответы на тесты заносить в специально подготовленные бланки, например:

Бланк ответа

| № | ответ | № | ответ | № | ответ |
|---|-------|-----|-------|-----|-------|
| 1 | | 21. | | 41. | |
| 2 | | 22. | | 42. | |
| 3 | | 23. | | 43. | |
| 4 | | 24. | | 44. | |
| 5 | | 25. | | 45. | |
| 6 | | 26. | | 46. | |

| | | | | | |
|----|--|-----|--|-----|--|
| 7 | | 27. | | 47. | |
| 8 | | 28. | | 48. | |
| 9 | | 29. | | 49. | |
| 10 | | 30. | | 50. | |
| 11 | | 31. | | 51. | |
| 12 | | 32. | | 52. | |
| 13 | | 33. | | 53. | |
| 14 | | 34. | | 54. | |
| 15 | | 35. | | 55. | |
| 16 | | 36. | | 56. | |
| 17 | | 37. | | 57. | |
| 18 | | 38. | | 58. | |
| 19 | | 39. | | 59. | |
| 20 | | 40. | | 60. | |

Требования по подготовке презентации

Общие требования к презентации:

- Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; название выпускающей организации; фамилия, имя, отчество автора; вуз, где учится автор проекта и его группа.
- Следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные части (моменты) презентации. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.
- Дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста.
- Презентация не может состоять из сплошного не структурированного текста.
- Последними слайдами урока-презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Создание презентации состоит из трех этапов:

I. Планирование презентации – это многошаговая процедура, включающая определение целей, формирование структуры и логики подачи материала. Планирование презентации включает в себя:

1. Определение целей.
2. Определение основной идеи презентации.
3. Подбор дополнительной информации.
4. Планирование выступления.
5. Создание структуры презентации.
6. Проверка логики подачи материала.

7. Подготовка заключения.

II. Разработка презентации – методологические особенности подготовки слайдов презентации, включая вертикальную и горизонтальную логику, содержание и соотношение текстовой и графической информации.

III. Репетиция презентации – это проверка и отладка созданной презентации.

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

| | |
|-----------------------------|---|
| Стиль | <ul style="list-style-type: none">- Соблюдайте единый стиль оформления- Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.- Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями). |
| Фон | Для фона предпочтительны холодные тона |
| Использование цвета | <ul style="list-style-type: none">- На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.- Для фона и текста используйте контрастные цвета.- Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования). |
| Анимационные эффекты | <ul style="list-style-type: none">- Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.- Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде. |

Представление информации:

| | |
|--|--|
| Содержание информации | <ul style="list-style-type: none">- Используйте короткие слова и предложения.- Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.- Заголовки должны привлекать внимание аудитории. |
| Расположение информации на странице | <ul style="list-style-type: none">- Предпочтительно горизонтальное расположение информации.- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | - Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней. |
| Шрифты | <ul style="list-style-type: none"> - Для заголовков – не менее 24. - Для информации не менее 18. - Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. - Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. - Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. - Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных). |
| Способы выделения информации | <p>Следует использовать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рамки; границы, заливку; - штриховку, стрелки; - рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов. |
| Объем информации | <ul style="list-style-type: none"> - Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. - Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде. |
| Виды слайдов | <p>Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с текстом; - с таблицами; - с диаграммами. |

Требования по подготовке к зачету

Завершающим этапом изучения дисциплины является зачет. При подготовке к экзамену в первую очередь следует основательно проработать лекционный материал, дополняя его чтением соответствующих глав из базовых учебников, основной литературы. Кроме того, следует просмотреть конспекты, составленные при выполнении заданий самостоятельной работы.

Таблица 5

Вопросы для самостоятельного изучения

| № темы | Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение | Кол-во часов |
|--------|--|--------------|
| 1 | Понятие качества. | 9 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 2 | История систем качества. | 9 |
| 3 | Стандарты качества. | 12 |
| 4 | Функции управления качеством. | 12 |
| 5 | Система качества как элемент построения архитектуры предприятия. | 12 |
| Итого: | | 54 |

6.2. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с Учебным планом в форме зачета в 1 семестре для студентов. Студенты допускаются к экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины и согласно «Положению о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов в ВлГУ» набранное студентом суммарное количество баллов по дисциплине должно быть не менее 20 рейтинговых баллов.

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

В ходе промежуточной аттестации осуществляется контроль освоения компетенций в соответствии с этапами их формирования.

Этапы формирования компетенций в ходе изучения дисциплины «Управление качеством»

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций |
|--------------|--------------------------|---|-------------------------|
| 1 | Понятие качества. | Ключевые факторы качества. Планирование качества. Требования к качеству. Обеспечение качества. Понятие процесса. Система комплексного управления качеством. Затраты на качество. Качество программного продукта. Качество процесса разработки. Многомерность качества. | ПК-5 ПК-16 |
| 2 | История систем качества. | Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 1987 года. Развитие стандартов по СМК. Система качества Ф.У.Тейлора. Статистическая система контроля качества (System Quality Control - SQC) Р.Л. | ПК-5 ПК-16 |

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций |
|-------|--|---|------------------|
| | | <p>Джонса. Контрольные карты Уолтера А. Шухарта. Таблицы выборочного контроля качества Г. Доджа и Г. Роминга. Цикл Эдварда Деминга – PDCA: PLAN – планирование, DO – выполнение, CHECK – проверка, ACT – действие. Система качества Д. Джурана. Система качества TQC - Total Quality Control Арманда В. Фейгенбаума. Система комплексного управления качеством TQM - Total Quality Management.</p> | |
| 3 | Стандарты качества. | <p>СОБИТ ISO 27000 ГОСТ 34.X ГОСТ 19.X MOF ISO 9001 ГОСТ ИЕС 60950-1-2011 ГОСТ Р ИСО 14001-2007 «Аутсорсинг 24» «Техносерв»</p> | ПК-5 ПК-16 |
| 4 | Функции управления качеством. | <p>Функция прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции. Функция метрологического обеспечения качества продукции. Функция планирования повышения качества продукции. Функция материально-технического обеспечения качества продукции. Функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества. Функция технологического обеспечения качества продукции. Функция стимулирования повышения качества продукции. Функция технико-экономического анализа улучшения продукции. Функция правового обеспечения системы управления качеством продукции. Функция контроля качества при испытаниях продукции.</p> | ПК-5 ПК-16 |
| 5 | Система качества как элемент архитектуры | Каноническая модель архитектуры предприятия по ГОСТ Р 34.1501.1-92 | ПК-5 ПК-16 |

| № п/п | Наименование тем | Содержание тем | Коды компетенций |
|-------|------------------|--|------------------|
| | предприятия. | (ISO/TR 10314-1-90). Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264). Модель архитектуры предприятия PERA. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264). Международный стандарт архитектуры The Open Group Architecture Framework (TOGAF). Концепция Generalised Enterprise Reference Architecture and Methodology (GERAM). IEEE 1471. Стандарт ГОСТ Р ИСО 15704- 2008. ГОСТ Р ИСО 19439-2008. Стандарт ArchiMate. Мосты Файоля в MIS. | |

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

Таблица 7

Описание показателей и критерии оценивания компетенций по этапам их формирования, описание шкал оценивания

| Наименование тем | Коды компетенций | Коды ЗУВ | Показатель и оценивания | Критерии оценивания | Оценка |
|-------------------------------|------------------|--|--|---|---------|
| Понятие качества. | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5) 31 (ПК16) У1 (ПК-16) | Вопросы на зачете 1-5, 26-27 | Оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, | Зачтено |
| История систем качества. | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-5) У1 (ПК-5) 31 (ПК-16) У1 (ПК-16) | Вопросы на зачете 7, 11-12, 17, 22-25. | | |
| Стандарты качества. | ПК-5 ПК-16 | У1 (ПК-5) У1 (ПК-16) В1 (ПК-5) В1 (ПК-16) | Вопросы на зачете 6, 8-10, 15, 21, | | |
| Функции управления качеством. | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-16) У1 (ПК-5) У1 (ПК-16) | Вопросы на зачете 3, 11, 16. | | |

| | | | | | |
|---|---------------|--|-----------------------------------|---|-------------------------------|
| | | V1 (ПК-5) V1 (ПК-16) | 18-20. 28-31 | качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному | |
| Система качества как элемент архитектуры предприятия. | ПК-5 ПК-16 | 31 (ПК-16) У1 (ПК-5) У1 (ПК-16) V1 (ПК-5) V1 (ПК-16) | Вопросы на зачете 13-16. 32-36 | <p>Оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками</p> <p>Оценка «зачтено» выставляется студенту, если Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных</p> | <p>Зачтено</p> <p>Зачтено</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|-----------|
| | | | | <p>программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки</p> <p>Оценка «незачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки</p> | Незачтено |
|--|--|--|--|---|-----------|

6.5. 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

Примеры тестовых заданий по дисциплине «Управление качеством»

1. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. Управление качеством.
2. Система менеджмента качества.
3. Цель управления качеством.
4. Жизненный цикл продукта.

2. Объектом качества может быть:

1. Деятельность или процесс.
2. Продукция.
3. Организация, система или отдельное лицо.
4. Любое из вышеперечисленных понятий.

3. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя

- это:

1. Неисправность.
2. Брак.

3. Дефект.

4. Поломка.

4. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1. Нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции.

2. Да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг.

3. Нет, это не цифровой показатель.

5. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией, и выполняются процессы управления, называется:

1. Управлением инновационной деятельностью.

2. Технологией управления.

3. Системой управления.

4. Философией управления.

6. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1. Разработка концепции проекта - реализации проекта.

2. Выявление инновационной проблемы - поиск решения.

3. Целеполагание - осуществление проекта.

4. Планирование проектных мероприятий.

5. Контроль этапов выполнения проекта.

7. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. Конструкция.

2. Система.

3. Производственный процесс.

4. Ни одно из выше перечисленного.

8. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной:

1. «Потери для общества».

2. «Планируй, проверяй, действуй».

3. «Стоимость процесса».

4. «Предотвращение, оценка, отказ».

9. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. Качество.

2. Стандарт.

3. Потребительские свойства.

4. Товар.

10. ГОСТ ИСО 9000-2008 - это:

1. Система менеджмента качества.

2. Рекомендации по улучшению деятельности.

3. Основные положения и словарь.

4. Руководство по управлению экономикой качества.

11. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. Валидация.

2. Испытание.

3. Анализ.

4. Верификация.

12. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

2. Комплекс четко взаимосвязанных административных процедур, разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий эффективное её функционирование.

3. Управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

4. Все перечисленное.

13. 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 результативный показатель, характеризующий качество процесса.

14. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

1. Сплошной контроль.

2. Статистические методы.
 3. Сплошные методы контроля.
 4. Работа по рекламациям потребителей.
15. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
 2. Государственные, международные, отраслевые.
 3. Государственные и международные.
 4. Государственные и отраслевые.
16. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:
1. Безотказность.
 2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
 3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
 4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.
17. Сертификат – это:
1. Установление соответствия.
 2. Государственный стандарт качества продукта.
 3. Государственный стандарт качества процесса.
 4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.
18. Сертификация производится в сферах:
1. Законодательной и добровольной.
 2. В системе сертификации третьей стороны.
 3. Добровольной и самостоятельной.
 4. Обязательной, международной.
19. Основной группой затрат на получение качественной продукции являются:
1. Затраты на реализацию продукции.
 2. Общехозяйственные и производственные затраты.
 3. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.
20. Индексный метод рекомендуется использовать при:
1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
 2. Микроэлементном нормировании затрат.
 3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
 4. Определении затрат на сервисное обслуживание.

Критерии оценки тестирования студентов

| | |
|----------------------------------|--|
| Оценка выполнения тестов | Критерий оценки |
| 0,5 балла за правильный ответ | Правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), |

Регламент проведения мероприятия и оценивания

| № | Вид работы | Продолжительность |
|----|--|-------------------|
| 1. | Предел длительности тестирования (20 вопросов) | 35-40 мин. |
| 2. | Внесение исправлений | до 5 мин. |
| | Итого (в расчете на тест) | до 45 мин. |

Оценочные средства для текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Управление качеством»

Рейтинг-контроль №1

Задание 1. Выбрать правильный ответ.

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня к высшему - это:

1. Прогресс.
2. Принцип дефицита.
3. Принцип прогрессии.
4. Принцип иерархии.

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. Безопасность.
2. Заработная плата.
3. Мотивация.
4. Факторы гигиены .

3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. Управление качеством.
2. Система менеджмента качества.
3. Цель управления качеством.
4. Жизненный цикл продукта.

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1. Процесс.
2. Агрегат.
3. Производство.
4. Планирование.
5. Объектом качества может быть:

1. Деятельность или процесс.
2. Продукция.
3. Организация, система или отдельное лицо.
4. Любое из вышеперечисленных понятий.

6. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и будет составлять:

1. Ценность продукта.
2. Стоимость продукта.
3. Цену продукта.
4. Потребительские свойства продукта.
7. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя

- это:

1. Неисправность.
2. Брак.
3. Дефект.
4. Поломка.

8. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1. Нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции.
2. Да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг.
3. Нет, это не цифровой показатель.

2. Защита презентации по теме доклада

1. Стадии развития философии качества.
2. Динамика понятий качества.
3. Система управления качеством «Шесть сигм».
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Циклы Деминга, SDCA и PDCA.

Рейтинг-контроль №2

Задание 1. Выбрать правильный ответ.

1. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией, и выполняются процессы управления, называется:
 1. Управлением инновационной деятельностью.
 2. Технологией управления.
 3. Системой управления.
 4. Философией управления.
2. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
 1. Разработка концепции проекта - реализации проекта.
 2. Выявление инновационной проблемы - поиск решения.
 3. Целеполагание - осуществление проекта.
 4. Планирование проектных мероприятий.
 5. Контроль этапов выполнения проекта.
3. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:
 1. Конструкция.
 2. Система.
 3. Производственный процесс.
 4. Ни одно из выше перечисленного.
4. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной:
 1. «Потери для общества».
 2. «Планируй, проверяй, действуй».
 3. «Стоимость процесса».
 4. «Предотвращение, оценка, отказ».
5. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:
 1. Качество.
 2. Стандарт.
 3. Потребительские свойства.
 4. Товар.
6. ГОСТ ИСО 9000-2008 - это:
 1. Система менеджмента качества.

2. Рекомендации по улучшению деятельности.
 3. Основные положения и словарь.
 4. Руководство по управлению экономикой качества.
7. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:
1. Валидация.
 2. Испытание.
 3. Анализ.
 4. Верификация.
8. Системы менеджмента качества (СМК) - это:
5. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
 6. Комплекс четко взаимосвязанных административных процедур, разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий эффективное её функционирование.
 7. Управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.
 8. Все перечисленное.

Задание 2. Защита презентации по теме доклада

1. Управление качеством ресурсов информационных технологий.
2. ISO 9000. Как работает система управления качеством.
3. Ступенчатые модели качества CMM/CMMI.
4. Философия TQM.
5. Стандарты в проектах современных информационных систем.

Рейтинг-контроль №3

1. Выбрать правильный ответ.

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. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
 1. Сплошной контроль.
 2. Статистические методы.
 3. Сплошные методы контроля.
 4. Работа по рекламациям потребителей.
3. Стандарты для управления качеством продукции бывают:
 1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
 2. Государственные, международные, отраслевые.
 3. Государственные и международные.
 4. Государственные и отраслевые.
4. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:
 1. Безотказность.
 2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
 3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
 4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.
5. Сертификат – это:
 1. Установление соответствия.
 2. Государственный стандарт качества продукта.
 3. Государственный стандарт качества процесса.
 4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.
6. Сертификация производится в сферах:
 1. Законодательной и добровольной.
 2. В системе сертификации третьей стороны.
 3. Добровольной и самостоятельной.
 4. Обязательной, международной.
7. Основной группой затрат на получение качественной продукции являются:
 1. Затраты на реализацию продукции.
 2. Общехозяйственные и производственные затраты.
 3. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.
8. Индексный метод рекомендуется использовать при:
 1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
 2. Микроэлементном нормировании затрат.

3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
 4. Определении затрат на сервисное обслуживание.
9. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:
1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
 2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
 3. Качества и конкурентоспособности изделия.
 4. Импортной и отечественной продукции.
10. Метод удельной цены рекомендуется применять при:
1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
 2. Подготовке продукции к системе сертификации.
 3. Разработке технологической карты производства продукции.
 4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.
11. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:
1. Формальных методов.
 2. Неформальных и графических методов.
 3. Методов количественного анализа.
 4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.
12. Обязательными частями государственных стандартов являются:
1. Безопасность.
 2. Экологичность.
 3. Конструкция.
 4. Взаимозаменяемость.
 5. Совместимость.

Задание 2. Дискуссия по проблемным вопросам

1. Управление качеством сервисных процессов.
2. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем.
3. Управление рисками инновационного отставания в информационных технологиях
4. Опыт управления качеством TOYOTA.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

| | | |
|--------------------|-------------------------------|--------------|
| Рейтинг-контроль 1 | Защита доклада с презентацией | До 15 баллов |
|--------------------|-------------------------------|--------------|

| | | |
|--|---|--------------|
| Рейтинг-контроль 2 | Сравнительный анализ методик построения архитектуры предприятия, опубликованными аналитическими компаниями в виде таблицы (презентация) | До 15 баллов |
| Рейтинг контроль 3 | Дискуссия по предложенным тематикам | До 30 баллов |
| Посещение занятий студентом | | 5 баллов |
| Дополнительные баллы (бонусы) | | 5 баллов |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы | | 30 баллов |

6.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Регламент проведения мероприятия и критерии оценивания критерии оценки устного ответа на вопросы к обсуждению

Регламент проведения устного опроса

| № | Вид работы | Продолжитель |
|----|--|--------------|
| 1. | Предел длительности ответа на каждый вопрос | до 3 мин. |
| 2. | Внесение студентами уточнений и дополнений | до 1 мин. |
| 3. | Дискуссия с участием учебной группы по ответу на вопрос | до 2 мин. |
| 4. | Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| | Итого продолжительность устного ответа (на один) вопрос) | до 7 мин. |

Критерии оценки устных ответов студентов

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|-----------------|--|
| 5 | Устный ответ отличается последовательностью, полнотой, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий демонстрирует глубину владения материалом. Ответы формулируются аргументировано, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях. |
| 4 | Устный ответ отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы. |
| 3 | Устный ответ направлен на пересказ содержания проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступающий не владеет пониманием сути излагаемой проблемы |

Оценка выступления с докладом

Регламент выступления с докладом (презентацией)

| Вид работы | Продолжительность |
|--|-------------------|
| Предел длительности доклада | до 5 мин. |
| Дискуссия с участием учебной группы по докладу. Ответы докладчика на вопросы | до 3 мин. |
| Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| Итого продолжительность доклада (по одному) | до 9 мин. |

Критерии оценки докладов

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|-----------------|---|
| 5 | Выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. |
| 4 | Основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении. |
| 3 | Имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе. |

Тематика докладов

1. Почему нельзя рассматривать качество отдельно с позиций производителя и потребителя?
2. Что понимается под «петлей качества»?
3. Как рассчитываются количественные оценки качественных характеристик товара: показателей надёжности, технологичности, унификации, патентной защиты и чистоты?
4. Сформулируйте определение конкуренции.
5. Что такое конкурентоспособность?
6. Какие существуют виды показателей и параметров конкурентоспособности продукции?
7. Что такое оптимальный уровень качества?
8. Что вы понимаете под планированием качества?
9. Как рассчитать коэффициент сортности?
10. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
11. Какие существуют виды стандартов?
12. Охарактеризуйте основные методы стандартизации.
13. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?

14. В чем отличие версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей версии?
15. Что подразумевает планирование проектирования и разработки?
16. Что предполагает анализ проекта и разработки?
17. Что означает верификация проекта и разработки?

Оценка участия в дискуссии

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Управление качеством» предполагается проведение дискуссий по темам, предложенным преподавателем, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Критерии оценки дискуссии

| Критерий | Оценка в баллах |
|--|------------------------|
| Студент демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления. | 15 |
| Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер. | 10 |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков. | 5 |
| Не принимает участия в обсуждении. | 0 |

Оценка выполнения презентации по заданной теме

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Управление качеством» предполагается подготовка и защита презентаций по заданным темам, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Критерии оценки презентации по заданной теме

| Оцениваемые параметры | Оценка в баллах |
|--|------------------------|
| 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий заданной теме, выполнена задача заинтересовать присутствующих, преподавателя; 2) в тексте прослеживается четкое деление на введение, основную часть и заключение; 3) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; 4) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5) для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком; | 15 |

| | |
|---|----|
| 6) демонстрирует полное понимание проблемы; 7) все требования, предъявляемые к заданию, выполнены; 8) высокое качество презентаций. | |
| 1) во введение сформулирован тезис, соответствующий заданной теме, в известной мере выполнена задача заинтересовать преподавателя; 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 4) для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком; 5) презентация не полностью отражает проблематику вопроса. | 10 |
| 1) во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует заданной теме ; 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; 3) заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; 4) язык работы в целом не соответствует уровню студенческой работы. 5) презентация не соответствует требованиям. | 5 |
| Презентация отсутствует | 0 |

Оценка выполнения заданий

Регламент выполнения заданий

| № | Вид работы | Продолжитель |
|----|---|--------------|
| 1. | Предел длительности защиты задания | до 5-7 мин. |
| 2. | Внесение исправлений в представленное решение | до 2 мин. |
| 3. | Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| | Итого (в расчете на одно задание) | до 10 мин. |

Примерный перечень практических заданий (кейсы)

Кейс 1

Компания производит электротехнические изделия, в том числе и электрические разъемы.

Иванов является владельцем компании и полагает, что его служащие представляют собой большую семью и в работу компании могут вносить только сумятицу.

Однажды в компанию пришла Сидорова, чтобы забрать ряд деталей для печатающего устройства и обсудить с владельцем компании вопросы дальнейшего сотрудничества.

В отделе сбыта ей объяснили, что, хотя детали уже изготовлены, забрать их в данный момент невозможно, так как день выдачи продукции - следующая среда.

Она возмущена этим сообщением и отправляется с жалобой в отдел кадров. Там ее направляют в отдел продаж, где, в свою очередь, заявляют, что это не их дело и советуют обратиться к главному бухгалтеру.

Бухгалтер говорит, что уже рассмотрел ее заказ и предложил пойти в отдел сбыта... Сидорова в негодовании. Она потратила массу времени и не получила свой заказ, который уже готов!

Сидорова входит в переполненный лифт (в котором находится и Иванов), чтобы попасть на пятый этаж для встречи с Ивановым (до сих пор она с ним лично не встречалась).

В лифте она слышит, как менеджер отдела продаж жалуется, что сегодня утром в его офис явилась посетительница и в нарушение существующего порядка хотела досрочно забрать свой заказ. Сидорова слушает с интересом!

Неожиданно лифт замирает между этажами. Иванов хмурит брови. Остальные, застрявшие в лифте, начинают жаловаться, как плохо все идет на работе. Они пытаются привлечь внимание к случившемуся и стучат в двери, но помощь не приходит. Уже наступила вторая половина пятницы, и так поздно служба ремонта уже никого не пришлет.

Наконец одному из служащих удается вызволить их из беды. Никто даже не поблагодарил его!

Иванов досадует на то, как плохо делают лифты. Кто-то из служащих замечает, что в лифте отказала деталь, сделанная в компании Смита! Уже много раз поступали рекламации на данную деталь, но ничего не делалось по совершенствованию её конструкции. Жалобы поступали в отдел сбыта и задерживались там навсегда. Никто даже не попытался доработать деталь или вообще отказаться от нее.

Иванов проклинает покупателей, полагая, что они встречаются не в свое дело. Как можно нормально работать, если тебя постоянно тербят покупатели?

Задача:

1. Составьте перечень всех проблем. Какие решения можете предложить?

- низкая организованность взаимодействия между отделами;
- несплоченность коллектива;
- отсутствие стимула к эффективной работе с клиентами;
- отсутствие отдела или специалиста по работе с клиентами;
- низкая эффективность работы с жалобами и работы в целом;
- отсутствие у Иванова управленческих качеств необходимых для эффективного управления организацией и персоналом в частности.

Решение:

- прохождение курсов повышения квалификации;
- разработка положения по определению стимулирующих надбавок;
- регламентация отношений с покупателями и работы с ними.

2. Предложите проект структуры системы качества для компании Иванова.

1. Разработка политики в области качества;
2. Определение функций и задач элементов системы качества, с учетом рекомендаций стандартов ИСО 9000 и особенностей предприятия;
3. Определение состава структурных подразделений, которые должны выполнять функции в системе качества;
4. Разработка структурной и функциональной схем системы качества;
5. Определение состава и состояния документации системы качества;
6. Разработка новых и корректировка действующих документов по управлению качеством, в т.ч. «Руководства по качеству».

Критерии оценки выполнения заданий

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|------------------|--|
| 10 баллов | Задание выполнено полностью, аналитическая справка представлена. |
| 5 балла | Задание выполнено полностью, но не расписаны процессы. |
| 2 балла | Задание выполнено не полностью. |
| 0 баллов | Задание не выполнено. |

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

| | | |
|--|--|--------------|
| Рейтинг-контроль 1 | Защита презентации по теме доклада | До 15 баллов |
| Рейтинг-контроль 2 | Защита презентации по теме доклада | До 15 баллов |
| Рейтинг контроль 3 | Дискуссия не тему | До 15 баллов |
| | Выполнение семестрового плана практических занятий | До 15 баллов |
| Посещение занятий студентом | | 5 баллов |
| Дополнительные баллы (бонусы) | | 5 баллов |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы | | 30 баллов |

**Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций
промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине
«Управление качеством» на зачете.**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет) проводится до экзаменационной сессии. Зачет проводится по вопросам.

| Оценка в баллах | Оценка за ответ на зачете | Критерии оценивания компетенций | Уровень освоения компетенций |
|------------------------|----------------------------------|--|---|
| 61 -100 баллов | «Зачтено» | Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций | Пороговый (61-75 баллов), продвинутый (76-90 баллов), высокий (91-100 баллов) |
| 60 и менее баллов | «Не зачтено» | Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой дисциплины | Компетенции не сформированы |

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Управление качеством»

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет).

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».
3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
5. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
6. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
7. Система международных стандартов качества ISO-9000.
8. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
9. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9001:2008 «СМК: Требования, Область применения».
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
11. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
12. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
13. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
14. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
15. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
16. Цели организации и политика в области качества.
17. Эволюция мышления в области управления качеством.
18. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
19. Методы управления качеством.
20. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).

21. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
22. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
23. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
24. Основные положения теории Деминга.
25. Понятие системы обеспечения качества.
26. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
27. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
28. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
29. Инструменты управления качеством.
30. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
31. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
32. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
33. Основные документы СМК. Общая характеристика.
34. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК. Удовлетворенность потребителей.
35. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.
36. Корректирующие и предупреждающие действия.

Критерии оценки

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине

«Управление качеством» в течение семестра равна 100.

| Оценка в баллах | Оценка | Обоснование | Уровень сформированности компетенций |
|-----------------|-----------|---|--------------------------------------|
| 91 - 100 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. | Высокий уровень |
| 74-90 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено | Продвинутый уровень |

| | | | |
|----------|--------------|--|---------------------------------|
| | | минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. | |
| 61-73 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. | <i>Пороговый уровень</i> |
| Менее 60 | «Не зачтено» | Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. | Компетенции не сформированы |

6.7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Управление качеством» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (практика) и самостоятельной работы студентов. Практические занятия дисциплины «Управление качеством» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к практическим занятиям, поскольку они являются важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.
- .

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Раздел 1. Понятие качества.

1. Ключевые факторы качества.
2. Планирование качества.
3. Требования к качеству.
4. Обеспечение качества.
5. Понятие процесса.
6. Система комплексного управления качеством.
7. Затраты на качество.
8. Качество программного продукта.
9. Качество процесса разработки.
10. Многомерность качества.

Раздел 2. История систем качества.

1. Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 1987 года.
2. Развитие стандартов по СМК.

3. Система качества Ф.У.Тейлора.
4. Статистическая система контроля качества (System Quality Control - SQC) Р.Л. Джонса.
5. Контрольные карты Уолтера А. Шухарта.
6. Таблицы выборочного контроля качества Г. Доджа и Г. Роминга.
7. Цикл Эдварда Деминга – PDCA: PLAN – планирование, DO – выполнение, CHECK – проверка, ACT – действие.
8. Система качества Д. Джурана.
9. Система качества TQC - Total Quality Control Арманда В. Фейгенбаума.
10. Система комплексного управления качеством TQM - Total Quality Management.

Раздел 3. Стандарты качества.

1. COBIT
2. ISO 27000
3. ГОСТ 34.Х
4. ГОСТ 19.Х
5. MOF
6. ISO 9001
7. ГОСТ ИЕС 60950-1-2011
8. ГОСТ Р ИСО 14001-2007
9. «Аутсорсинг 24»
10. «Техносерв»

Раздел 4. Функции управления качеством.

1. Функция прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции.
2. Функция метрологического обеспечения качества продукции.
3. Функция планирования повышения качества продукции.
4. Функция материально-технического обеспечения качества продукции.
5. Функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества.
6. Функция технологического обеспечения качества продукции.
7. Функция стимулирования повышения качества продукции.
8. Функция технико-экономического анализа улучшения продукции.
9. Функция правового обеспечения системы управления качеством продукции.
10. Функция контроля качества при испытаниях продукции.

Раздел 5. Система качества как элемент построения архитектуры предприятия.

1. Каноническая модель архитектуры предприятия по ГОСТ Р 34.1501.1-92 (ISO/TR 10314-1-90).
2. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).
3. Модель архитектуры предприятия PERA.
4. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).
5. Международный стандарт архитектуры The Open Group Architecture Framework (TOGAF).
6. Концепция Generalised Enterprise Reference Architecture and Methodology (GERAM).
7. IEEE 1471.

8. Стандарт ГОСТ Р ИСО 15704- 2008.
9. ГОСТ Р ИСО 19439-2008. Стандарт ArchiMate.
10. Мосты Файоля в MIS.

Подготовка к зачету. Текущий контроль должны сопровождать рефлексия участия в интерактивных занятиях и ответы на ключевые вопросы по изученному материалу. Итоговый контроль по курсу осуществляется в форме ответа на вопросы зачета. В самом начале учебного курса необходимо познакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов на зачете.

После этого должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература (имеется в наличие библиотеке ВлГУ):

1. Управление качеством: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А. Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова; Под ред. Б. И. Герасимова - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 216 с.: 60x90 1/16. ISBN 978-5-91134-810- 6, 500 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=425931>

2. Всеобщее управление качеством [Электронный ресурс]: учебник/ В.Н. Азаров [и др.]. - Электрон. текстовые данные. - М.: Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте, 2013. - 572 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16183>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2, 300 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=406876>.

б) дополнительная литература:

1. Деева В.А. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Деева В.А., Кобиашвили Н.А., Кобулов Б.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Юриспруденция, 2012.— 102 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8057>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

2. Управление качеством: резервы и механизмы: Учебное пособие / Б.И. Герасимов, А.Ю. Сизикин, Е.Б. Герасимова. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 240 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование.). (обложка) ISBN 978-5-91134-751-2, 300 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=401937>

3. Магомедов Ш.Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учебник/ Магомедов Ш.Ш., Беспалова Г.Е. - Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2013. - 336 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14108>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

в) периодические издания

1. <http://www.compress.ru> – Журнал «КомпьютерПресс».
2. <http://www.osp.ru/cw> – Журнал «ComputerWorld Россия».
3. <http://www.osp.ru/cio/#/home> – Журнал «Директор информационной службы».
4. <http://www.pcweek.ru> – Журнал «PC Week / RE (Компьютерная неделя)».
5. <http://www.infosoc.iis.ru> – Журнал «Информационное общество».
6. <http://www.crn.ru> – Журнал «CRN / RE (ИТ-бизнес)».
7. <http://www.cnews.ru> – Издание о высоких технологиях.

г) интернет-ресурсы:


1. <http://www.gks.ru>
2. <http://www.wto.org>
3. <http://www.oecd.org>
4. <http://www.standard.ru/iso9000>
5. <http://rospotrebnadzor.ru/news>
6. <http://www.iso.staratel.com/ISO>
7. <http://e.lib.vlsu.ru/>


8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

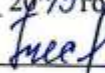
1. Практические занятия:
 - учебная аудитория (214-6,307-6) с мультимедийным оборудованием;
 - компьютерный класс;
 - презентационная техника: проектор, экран, ноутбук;
 - пакеты ПО общего назначения: Microsoft Word и Microsoft PowerPoint.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 38.04.05 «Бизнес-информатика» и программе подготовки «Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий».

Рабочую программу составил  к.э.н., доцент Губернаторов А.М.

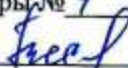
Рецензент: Начальник отдела информационных технологий ООО «Альянс»  Чесалкин Н.Б.

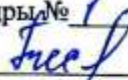
Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БИЭ протокол № 8 от «28» 04 2015 года.
Заведующий кафедрой  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 38.04.05 «Бизнес-информатика» протокол № 8 от «28» 04 2015 года.
Председатель комиссии  д.э.н., профессор Тесленко И.Б.

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на 2015-2016 учебный год.
Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2015 года.
Заведующий кафедрой 

Рабочая программа одобрена на 2016-2017 учебный год.
Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2016 года.
Заведующий кафедрой 

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год.
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года.
Заведующий кафедрой _____

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и
Николая Григорьевича Столетовых»

Институт экономики и менеджмента
Кафедра «Бизнес-информатика и экономика»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

И.И.И.
«28» апреля 2015г.

Основание:
решение кафедры
от «28» апреля 2015г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Управление качеством

Направление подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика»

Наименование программы подготовки

«Предпринимательство и организация бизнеса в сфере информационных технологий»

Уровень высшего образования - магистратура

Владимир 2015

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика».

Комплект оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям ОПОП, в том числе рабочей программы дисциплины «Управление качеством», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Комплект оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- тестирование;
- выполнение практических заданий;
- дискуссии;
- рейтинг-контроль.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

- контрольных вопросов для зачета.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций:

- способностью планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение (ПК-5);
- способностью управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ (ПК-16).

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|--|---|--|
| 1 | Понятие качества. | (ПК-5) (ПК-16) | Выступление по вопросам темы, тест, доклады, дискуссия, презентации. |
| 2 | История систем качества. | (ПК-5) (ПК-16) | Выступление по вопросам темы, тест, доклады, дискуссия, презентации. |
| 3 | Стандарты качества. | (ПК-5) (ПК-16) | Выступление по вопросам темы, тест, доклады, |

| | | | |
|---|---|-------------------|--|
| | | | дискуссия, презентации. |
| 4 | Функции управления качеством. | (ПК-5) (ПК-16) | Выступление по вопросам темы, тест, доклады, дискуссия, презентации. |
| 5 | Система качества как элемент архитектуры предприятия. | (ПК-5) (ПК-16) | Выступление по вопросам темы, тест, доклады, дискуссия, презентации. |

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Управление качеством» при освоении ОПОП по направлению подготовки 38.04.05 «Бизнес-информатика».

| | | |
|---|---|--|
| (ПК-5) - способность планировать процессы управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия и организовывать их исполнение. | | |
| Знать | Уметь | Владеть |
| - понятия, связанные с жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-5). | - анализировать основные этапы жизненного цикла ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-5). | - современными методами управления жизненным циклом ИТ-инфраструктуры предприятия (ПК-5). |
| (ПК-16) - способность управлять инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ. | | |
| Знать | Уметь | Владеть |
| - основные понятия, термины, стандарты управления информационными системами (ПК-16). | - ставить цели и формулировать задачи, связанные с осуществлением инновационной и предпринимательской деятельности в сфере ИКТ (ПК-16). | - навыками реализации основных управленческих функций при организации инновационной и предпринимательской деятельностью в сфере ИКТ (ПК-16). |

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Управление качеством»

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с положением о рейтинговой системе комплексной оценки знаний студентов ФГБОУ ВО ВлГУ: рейтинг-контроль № 1 и 2 по 15 баллов, рейтинг контроль № 3 – 30 баллов, самостоятельная работа студентов – 30 баллов, посещение занятий – 5 баллов, дополнительные баллы (бонусы) – 5 баллов.

Текущий контроль знаний студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущим практические занятия по дисциплине, в следующих формах:

- тестирование;
- защита доклада;
- выполнение разного рода заданий;
- участие в дискуссии.
- презентации.

Промежуточный контроль по результатам семестра по дисциплине проходит в форме зачета в 1 семестре, который включает в себя ответы на теоретические вопросы.

Тест

1. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

1. Управление качеством.
2. Система менеджмента качества.
3. Цель управления качеством.
4. Жизненный цикл продукта.

2. Объектом качества может быть:

1. Деятельность или процесс.
2. Продукция.
3. Организация, система или отдельное лицо.
4. Любое из вышеперечисленных понятий.

3. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя

- это:

1. Неисправность.
2. Брак.
3. Дефект.
4. Поломка.

4. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1. Нет, не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции.
2. Да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг.
3. Нет, это не цифровой показатель.

5. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией, и выполняются процессы управления, называется:

1. Управлением инновационной деятельностью.
2. Технологией управления.
3. Системой управления.
4. Философией управления.
6. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
 1. Разработка концепции проекта - реализации проекта.
 2. Выявление инновационной проблемы - поиск решения.
 3. Целеполагание - осуществление проекта.
 4. Планирование проектных мероприятий.
 5. Контроль этапов выполнения проекта.
7. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые

работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. Конструкция.
2. Система.
3. Производственный процесс.
4. Ни одно из выше перечисленного.
8. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается

тремя основными моделями. Какая модель из ниже представленных не является основной:

1. «Потери для общества».
2. «Планируй, проверяй, действуй».
3. «Стоимость процесса».
4. «Предотвращение, оценка, отказ».
9. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности

удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. Качество.
2. Стандарт.
3. Потребительские свойства.
4. Товар.
10. ГОСТ ИСО 9000-2008 - это:
 1. Система менеджмента качества.
 2. Рекомендации по улучшению деятельности.
 3. Основные положения и словарь.
 4. Руководство по управлению экономикой качества.

11. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. Валидация.
2. Испытание.
3. Анализ.
4. Верификация.

12. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

2. Комплекс четко взаимосвязанных административных процедур, разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий эффективное её функционирование.

3. Управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

4. Все перечисленное.

13. 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 результативный показатель, характеризующий качество процесса.

14. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

15. Стандарты для управления качеством продукции бывают:

1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
2. Государственные, международные, отраслевые.
3. Государственные и международные.
4. Государственные и отраслевые.

16. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

17. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

18. Сертификация производится в сферах:

1. Законодательной и добровольной.
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной.
4. Обязательной, международной.

19. Основной группой затрат на получение качественной продукции являются:

1. Затраты на реализацию продукции.
2. Общехозяйственные и производственные затраты.
3. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.

20. Индексный метод рекомендуется использовать при:

1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
2. Микроэлементном нормировании затрат.
3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
4. Определении затрат на сервисное обслуживание.

Критерии оценки тестирования студентов

| Оценка выполнения тестов | Критерий оценки |
|---|---|
| 0,5 балла за правильный ответ на 1 вопрос | Правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста) |

Регламент проведения мероприятия и оценивания

| № | Вид работы | Продолжительность |
|----|--|-------------------|
| 1. | Предел длительности тестирования (20 вопросов) | 40 мин. |

| | | |
|----|---------------------------|------------|
| 2. | Внесение исправлений | до 5 мин. |
| | Итого (в расчете на тест) | до 45 мин. |

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Управление качеством»**

Рейтинг №1

Подготовка и защита презентации по теме доклада

1. Стадии развития философии качества.
2. Динамика понятий качества.
3. Система управления качеством «Шесть сигм».
4. Сферы приложения методов управления качеством.
5. Циклы Деминга, SDCA и PDCA.

Рейтинг №2

Подготовка и защита презентации по теме доклада

1. Управление качеством ресурсов ИТ.
2. ISO 9000. Как работает система управления качеством.
3. Ступенчатые модели качества CMM/CMMI.
4. Философия TQM.
5. Стандарты в проектах современных информационных систем.

Рейтинг №3

Дискуссия по проблемным вопросам

1. Управление качеством сервисных процессов.
2. Оценка и аттестация зрелости процессов создания и сопровождения программных средств и информационных систем.
3. Управление рисками инновационного отставания в ИТ.
4. Опыт управления качеством (на конкретном примере).

Вопросы для подготовки к практическим занятиям

Раздел 1. Понятие качества.

1. Ключевые факторы качества.
2. Планирование качества.
3. Требования к качеству.
4. Обеспечение качества.

5. Понятие процесса.
6. Система комплексного управления качеством.
7. Затраты на качество.
8. Качество программного продукта.
9. Качество процесса разработки.
10. Многомерность качества.

Раздел 2. История систем качества.

1. Структура, состав и содержание основополагающих международных стандартов ИСО серии 9000 в редакции 1987 года.
2. Развитие стандартов по СМК.
3. Система качества Ф.У.Тейлора.
4. Статистическая система контроля качества (System Quality Control - SQC) Р.Л. Джонса.
5. Контрольные карты Уолтера А. Шухарта.
6. Таблицы выборочного контроля качества Г. Доджа и Г. Роминга.
7. Цикл Эдварда Деминга – PDCA: PLAN – планирование, DO – выполнение, CHECK – проверка, ACT – действие.
8. Система качества Д. Джурана.
9. Система качества TQC - Total Quality Control Арманда В. Фейгенбаума.
10. Система комплексного управления качеством TQM - Total Quality Management.

Раздел 3. Стандарты качества.

1. СОВИТ
2. ISO 27000
3. ГОСТ 34.X
4. ГОСТ 19.X
5. MOF
6. ISO 9001
7. ГОСТ ИЕС 60950-1-2011
8. ГОСТ Р ИСО 14001-2007
9. «Аутсорсинг 24»
10. «Техносерв»

Раздел 4. Функции управления качеством.

1. Функция прогнозирования потребностей, технического уровня и качества продукции.
2. Функция метрологического обеспечения качества продукции.

3. Функция планирования повышения качества продукции.
4. Функция материально-технического обеспечения качества продукции.
5. Функция обеспечения стабильности запланированного уровня качества.
6. Функция технологического обеспечения качества продукции.
7. Функция стимулирования повышения качества продукции.
8. Функция технико-экономического анализа улучшения продукции.
9. Функция правового обеспечения системы управления качеством продукции.
10. Функция контроля качества при испытаниях продукции.

Раздел 5. Система качества как элемент построения архитектуры предприятия.

1. Каноническая модель архитектуры предприятия по ГОСТ Р 34.1501.1-92 (ISO/TR 10314-1-90).
2. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).
3. Модель архитектуры предприятия PERA.
4. Модель архитектуры информационной системы предприятия по стандарту ISA-95.00.01 (ISO 62264).
5. Международный стандарт архитектуры The Open Group Architecture Framework (TOGAF).
6. Концепция Generalised Enterprise Reference Architecture and Methodology (GERAM).
7. IEEE 1471.
8. Стандарт ГОСТ Р ИСО 15704- 2008.
9. ГОСТ Р ИСО 19439-2008. Стандарт ArchiMate.
10. Мосты Файоля в MIS.

Регламент проведения мероприятия и критерии оценивания

Оценка устного ответа на вопросы

Опрос студентов учебной группы осуществляется по перечню вопросов по темам практических занятия и вопросов, предложенных к обсуждению. Среднее время обсуждения вопроса - 5-7 мин.

Регламент проведения устного опроса

| № | Вид работы | Продолжитель |
|----|--|--------------|
| 1. | Предел длительности ответа на каждый вопрос | до 3 мин. |
| 2. | Внесение студентами уточнений и дополнений | до 1 мин. |
| 3. | Дискуссия с участием учебной группы по ответу на вопрос | до 2 мин. |
| 4. | Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| | Итого продолжительность устного ответа (на один) вопрос) | до 7 мин. |

Критерии оценки устных ответов студентов

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|-----------------|--|
| 5 | Устный ответ отличается последовательностью, полнотой, логикой изложения. Легко воспринимается аудиторией. При ответе на вопросы выступающий демонстрирует глубину владения материалом. Ответы формулируются аргументировано, обосновывается собственная позиция в проблемных ситуациях. |
| 4 | Устный ответ отличается последовательностью, логикой изложения. Но обоснование сделанных выводов не достаточно аргументировано. Неполно раскрыто содержание проблемы. |
| 3 | Устный ответ направлен на пересказ содержания проблемы, но не демонстрирует умение выделять главное, существенное. Выступающий не владеет пониманием сути излагаемой проблемы |

Оценка выступления с докладом

Регламент выступления с докладом (презентацией)

| Вид работы | Продолжительность |
|--|-------------------|
| Предел длительности доклада | до 5 мин. |
| Дискуссия с участием учебной группы по докладу. Ответы докладчика на вопросы | до 3 мин. |
| Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| Итого продолжительность доклада (по одному) | до 9 мин. |

Критерии оценки докладов

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|-----------------|---------------------|
|-----------------|---------------------|

| | |
|---|---|
| 5 | Выполнены все требования к написанию и защите доклада: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. |
| 4 | Основные требования к докладу и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении. |
| 3 | Имеются существенные отступления от требований к докладу. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании доклада или при ответе. |

Тематика докладов

1. Почему нельзя рассматривать качество отдельно с позиций производителя и потребителя?
2. Что понимается под «петлей качества»?
3. Как рассчитываются количественные оценки качественных характеристик товара: показателей надёжности, технологичности, унификации, патентной защиты и чистоты?
4. Сформулируйте определение конкуренции.
5. Что такое конкурентоспособность?
6. Какие существуют виды показателей и параметров конкурентоспособности продукции?
7. Что такое оптимальный уровень качества?
8. Что вы понимаете под планированием качества?
9. Как рассчитать коэффициент сортности?
10. Перечислите основные статистические методы контроля качества.
11. Какие существуют виды стандартов?
12. Охарактеризуйте основные методы стандартизации.
13. Как вы понимаете технические, экономические и правовые функции стандартизации?
14. В чем отличие версии стандартов серии ИСО 9000-2000 от предыдущей версии?
15. Что подразумевает планирование проектирования и разработки?
16. Что предполагает анализ проекта и разработки?
17. Что означает верификация проекта и разработки?

Оценка участия в дискуссии

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Управление качеством» предполагается проведение дискуссий по темам, предложенным преподавателем, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Критерии оценки дискуссии

| Критерий | Оценка в баллах |
|--|-----------------|
| Студент демонстрирует полное понимание обсуждаемой проблемы, высказывает собственное суждение по вопросу, аргументировано отвечает на вопросы участников, соблюдает регламент выступления. | 15 |
| Понимает суть рассматриваемой проблемы, может высказать типовое суждение по вопросу, отвечает на вопросы участников, однако выступление носит затянутый или не аргументированный характер. | 10 |
| Принимает участие в обсуждении, однако собственного мнения по вопросу не высказывает, либо высказывает мнение, не отличающееся от мнения других докладчиков. | 5 |
| Не принимает участия в обсуждении. | 0 |

Оценка выполнения презентации по заданной теме

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Управление качеством» предполагается подготовка и защита презентаций по заданным темам, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Критерии оценки презентации по заданной теме

| Оцениваемые параметры | Оценка в баллах |
|--|-----------------|
| 1) во введение четко сформулирован тезис, соответствующий заданной теме, выполнена задача заинтересовать присутствующих, преподавателя; 2) в тексте прослеживается четкое деление на введение, основную часть и заключение; 3) в основной части логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; 4) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5) для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком; | 15 |

| | |
|---|----|
| 6) демонстрирует полное понимание проблемы; 7) все требования, предъявляемые к заданию, выполнены; 8) высокое качество презентаций. | |
| 1) во введение сформулирован тезис, соответствующий заданной теме, в известной мере выполнена задача заинтересовать преподавателя; 2) в основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; 3) заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 4) для выражения своих мыслей студент не пользуется упрощенно-примитивным языком; 5) презентация не полностью отражает проблематику вопроса. | 10 |
| 1) во введение тезис сформулирован нечетко или не вполне соответствует заданной теме ; 2) в основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично (убедительно) и последовательно; 3) заключение и выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; 4) язык работы в целом не соответствует уровню студенческой работы. 5) презентация не соответствует требованиям. | 5 |
| Презентация отсутствует | 0 |

Оценка выполнения заданий

Регламент выполнения заданий

| № | Вид работы | Продолжитель |
|----|---|--------------|
| 1. | Предел длительности защиты задания | до 5-7 мин. |
| 2. | Внесение исправлений в представленное решение | до 2 мин. |
| 3. | Комментарии преподавателя | до 1 мин. |
| | Итого (в расчете на одно задание) | до 10 мин. |

Критерии оценки выполнения заданий

| Оценка в баллах | Критерии оценивания |
|------------------|--|
| 10 баллов | Задание выполнено полностью, аналитическая справка представлена. |
| 5 балла | Задание выполнено полностью, но не расписаны процессы. |
| 2 балла | Задание выполнено не полностью. |
| 0 баллов | Задание не выполнено. |

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

| | | |
|--------------------|------------------------------------|--------------|
| Рейтинг-контроль 1 | Защита презентации по теме доклада | До 15 баллов |
| Рейтинг-контроль 2 | Защита презентации по теме доклада | До 15 баллов |
| Рейтинг контроль 3 | Дискуссия | До 15 баллов |

| | | |
|--|--|--------------|
| | не тему | |
| | Выполнение семестрового плана практических занятий | До 15 баллов |
| Посещение занятий студентом | | 5 баллов |
| Дополнительные баллы (бонусы) | | 5 баллов |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы | | 30 баллов |

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций

промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине

«Управление качеством» на зачете.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет) проводится до экзаменационной сессии. Зачет проводится по вопросам.

| Оценка в баллах | Оценка за ответ на зачете | Критерии оценивания компетенций | Уровень освоения компетенций |
|------------------------|----------------------------------|--|---|
| 61 -100 баллов | «Зачтено» | Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций | Пороговый (61-75 баллов), продвинутый (76-90 баллов), высокий (91-100 баллов) |
| 60 и менее баллов | «Не зачтено» | Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой дисциплины | Компетенции не сформированы |

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Управление качеством»

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет).

1. Современная философия качества.
2. Системное определение качества. Многоаспектность категории «качество».

3. Базовые понятия в области качества: качество, система менеджмента качества, удовлетворенность потребителя, нормы качества, критерии качества, оценка качества.
4. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
5. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
6. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
7. Система международных стандартов качества ISO-9000.
8. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
9. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9001:2008 «СМК: Требования, Область применения».
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
11. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
12. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
13. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
14. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
15. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
16. Цели организации и политика в области качества.
17. Эволюция мышления в области управления качеством.
18. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
19. Методы управления качеством.
20. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
21. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
22. Концепция всеобщего управления качеством – TQM.
23. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
24. Основные положения теории Деминга.
25. Понятие системы обеспечения качества.
26. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
27. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.

28. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
 29. Инструменты управления качеством.
 30. Причинно-следственная диаграмма Исикавы. Порядок построения и анализ.
 31. Диаграмма Парето. Порядок построения и анализ данных.
 32. Документирование СМК. Виды классификаций документов по управлению качеством.
 33. Основные документы СМК. Общая характеристика.
 34. Основные положения мониторинга и измерения качества и процессов СМК.
- Удовлетворенность потребителей.
35. Управление несоответствующей продукцией. Улучшение.
 36. Корректирующие и предупреждающие действия.

Критерии оценки

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Управление качеством» в течение семестра равна 100.

| Оценка в баллах | Оценка | Обоснование | Уровень сформированности компетенций |
|-----------------|--------------|--|--------------------------------------|
| 91 - 100 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с основным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. | Высокий уровень |
| 74-90 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с основным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками. | Продвинутый уровень |
| 61-73 | «Зачтено» | Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с основным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки. | Пороговый уровень |
| Менее 60 | «Не зачтено» | Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. | Компетенции не сформированы |

Разработчик

к.э.н., доцент Губернаторов А.М.