

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Управление качеством

**Код модуля**  
1162067(1)

**Модуль**  
Управление качеством

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| <b>№ п/п</b> | <b>Фамилия, имя, отчество</b>   | <b>Ученая степень, ученое звание</b>      | <b>Должность</b>      | <b>Подразделение</b>   |
|--------------|---------------------------------|---|-----------------------|--|
| 1            | Горбунова Галина<br>Анатольевна | без ученой степени, без<br>ученого звания | Старший преподаватель | региональной экономики,<br>инновационного предпринимательства и безопасности |

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

**Авторы:**

- Горбунова Галина Анатольевна, Старший преподаватель, региональной экономики, инновационного предпринимательства и безопасности

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Управление качеством**

|    |                                      |  |   |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 3  |   |
| 2. | Виды аудиторных занятий              | Лекции<br>Практические/семинарские занятия |   |
| 3. | Промежуточная аттестация             | Зачет                                      |   |
| 4. | Текущая аттестация                   | Контрольная работа                         | 1 |

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Управление качеством**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции   | Планируемые результаты обучения (индикаторы)  | Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине |
|--|---|---|
| 1  | 2   | 3   |
| ПК-1 -Способен участвовать в планировании и модернизации систем управления проектом, составлять планы инновационного развития, проводить анализ и оценку основных ресурсов и затрат по реализации проекта, оценивать его эффективность | З-1 - Определять методы планирования, анализа и оценки эффективности проектов в области наукоемких технологий<br>П-1 - Иметь практический опыт выполнения профессиональных задач в области планирования инновационного развития предприятия<br>У-1 - Оценивать эффективность реализации проекта в области наукоемких технологий | Зачет<br>Контрольная работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия                 |
| ПК-2 -Способен анализировать передовой отечественный и зарубежный опыт в области разработки инновационных проектов,  | З-1 - Описывать содержание и структуру бизнес-модели и бизнес-плана инновационного проекта<br>П-1 - Иметь практический опыт оценки конкурентоспособности и коммерческого потенциала инновационного продукта   | Зачет<br>Контрольная работа<br>Лекции<br>Практические/семинарские занятия                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| анализировать результаты исследования рынка с целью определения перспектив развития организации и разработки предложений по бизнес-планированию | У-1 - Разрабатывать планы маркетинговых исследований в области наукоемких технологий |  |
|---|--|--|

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

|  |                                 |                              |
|--|---------------------------------|------------------------------|
| <b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5</b>   |                                 |                              |
| Текущая аттестация на лекциях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>контрольная работа</i>  | 7,16                            | 100                          |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5</b>  |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по лекциям – зачет</b>   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5</b>  |                                 |                              |
| <b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5</b>   |                                 |                              |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>работа на практических занятиях</i>   | 7,16                            | 100                          |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1</b>                      |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – нет</b>   |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено</b> |                                 |                              |
| <b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>              |                                 |                              |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях  | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|  |                                 |                              |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b>                   |                                 |                              |
| <b>Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет</b>   |                                 |                              |

|  |  |                                     |
|--|--|-------------------------------------|
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено</b> |  |                                     |
| <b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>               |  |                                     |
| <b>Текущая аттестация на онлайн-занятиях</b>   | <b>Сроки – семестр, учебная неделя</b> | <b>Максимальная оценка в баллах</b> |
|  |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено</b>              |  |                                     |
| <b>Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет</b>  |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено</b>       |  |                                     |

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

|   |  |                                     |
|---|--|-------------------------------------|
| <b>Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта</b>  | <b>Сроки – семестр, учебная неделя</b> | <b>Максимальная оценка в баллах</b> |
|   |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено</b>                |  |                                     |
| <b>Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено</b> |  |                                     |

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

| <b>Результаты обучения</b> | <b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>   |
|----------------------------|---|
| Знания                     | Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.  |
| Умения                     | Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Опыт /владение             | Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.  |
| Другие результаты          | Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов.<br>Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения.  |

|  |  |
|--|--|
|  | Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения. |
|--|--|

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

### Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

| Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) |  |  |            |                                    |
|--|--|--|------------|------------------------------------|
| № п/п  | Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)                    | Шкала оценивания                         |            |                                    |
|  |  | Традиционная характеристика уровня       |            | Качественная характеристика уровня |
| 1.   | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет   | Отлично (80-100 баллов)                  | Зачтено    | Высокий (В)                        |
| 2.   | Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения      | Хорошо (60-79 баллов)                    |            | Средний (С)                        |
| 3.   | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания   | Удовлетворительно (40-59 баллов)         |            | Пороговый (П)                      |
| 4.   | Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка | Неудовлетворительно (менее 40 баллов)    | Не зачтено | Недостаточный (Н)                  |
| 5.   | Результат обучения не достигнут, задание не выполнено  | Недостаточно свидетельств для оценивания |            | Нет результата                     |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

### 5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

#### 5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### 5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Современные подходы к определению содержания категории «качество».
2. Методы управления качеством.
3. Комплексность понятия качества, характеризующего эффективность различных сторон деятельности предприятия.
4. Основные подходы к управлению качеством в отечественной и зарубежной практике.
5. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.
6. Проектирование системы управления качеством на предприятии.
7. Элементы управления качеством в процессе закупок.
8. Основные элементы процесса проектирования и разработки.
9. Методы управления качеством в процессе проектирования и разработки.
10. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции.
11. Информационная база анализа затрат на качество продукции.
12. Методы анализа затрат на качество продукции.

Примерные задания

Кейс:

1. Постройте бизнес-процесс, описанный выше, и представьте его в виде карты процесса.
2. Предложите показатели хода процесса.
3. Предложите показатели результативности процесса.
4. Предложите показатели удовлетворенности клиента.

Рекомендуемый метод построения карты процесса

1. Определите результаты процесса
2. Идентифицируйте потребителей результатов процесса
3. Определите окружение и границы процесса
4. Установить перечень шагов процесса. Запишите каждый шаг
5. Упорядочить выявленные шаги процесса, двигаясь слева направо до основания.
6. Установить внутренние входы-выходы. В соответствии с этим связать стрелками шаги процесса.
7. В левой части карты сверху вниз записать имена функциональных подразделений, связанных с каждым шагом процесса.
8. Проанализировать карту процесса. В случае необходимости изменить последовательность шагов или добавить дополнительные.

Условия:

1. Клиенты организации - различные компании и физические лица.
2. Результат деятельности организации – услуги связи. Для получения услуг клиенты должны использовать специальный программный комплекс (ПК). Этот ПК разрабатывается самой организацией и может быть предоставлен клиенту на возмездной основе.
3. Для получения услуг связи клиенты должны:
  - Зарегистрироваться в отделе продаж. Оплатить ПК и абонентское обслуживание не менее чем на 1 мес.
  - Получить ПК и заключить договор на абонентское обслуживание в отделе по работе с клиентами. Предоставление клиенту ПК и заключение договора возможно только после фиксации отделом биллинга факта оплаты клиентом ПК и абонентского обслуживания.
4. После этого:
  - Технический отдел подключает клиента к услугам связи (к абонентскому обслуживанию)
  - Отдел биллинга формирует акт выполненных работ, который отправляет клиенту
  - В случае принятия услуги подключения клиент подписывает акт выполненных работ и

отправляет его в отдел биллинга. Отдел биллинга регистрирует подписанный акт выполненных работ.

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Тест по темам лекций

Примерные задания

Пример тестового задания:

1. Системы менеджмента качества могут содействовать организациям в:

- а) увеличении ассортимента выпускаемой продукции
- б) постоянном улучшении деятельности и продукции
- в) повышении удовлетворенности потребителей
- г) снижении потребностей и ожиданий потребителей
- д) интерпретации технических регламентов на продукции

2. Потребителям необходима продукция, характеристики которой удовлетворяли бы их:

а) только потребностям

б) требованиям

в) только ожиданиям

г) потребностям и ожиданиям

3. Потребности и ожидания потребителей, как правило, отражаются в:

- а) стандарте ГОСТ Р ИСО 9001
- б) технических условиях на продукцию
- в) технических регламентах на процесс
- г) стандарте ГОСТ Р ИСО 9000
- д) аспектах качества

4. Требования к СМК, установленные в ГОСТ Р ИСО 9001, являются общими и

применимыми к:

а) организациям независимо от категории продукции

б) только предприятиям, выпускающим материальную продукцию

в) только организациям, предоставляющих услуги

5. Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией,

исходя из:

а) анализа рынка

б) предполагаемых запросов потребителей

в) технологии производства

г) установленных требований потребителей

д) требований нормативной документации



6. Требования к продукции и в ряде случаев к связанным с ней процессам могут содержаться:

- а) только в технических условиях
  - б) в стандартах на продукцию
  - в) в технических условиях
  - г) только в стандартах на продукцию и процессы
  - д) контрактных соглашениях
  - е) только в регламентах и технических условиях
  - ж) регламентах
- LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Зачет**

Список примерных вопросов

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. Что входит в понятие «Менеджмент качества»?
5. Что такое «Мониторинг качества»?
6. Организационно-правовые основы стандартизации в Российской Федерации.
7. Закон о стандартизации. Государственные гарантии качества.
8. Понятие стандарта качества. Функции стандарта. Стандарт как гарант качества.
9. Система международных стандартов качества ISO-9000.
10. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9000:2005 «СМК: Основные положения и словарь».
11. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9001:2008 «СМК: Требования» Область применения».
12. Обобщенная характеристика стандарта ГОС Р ИСО-9004:2000 «СМК: Рекомендации по улучшению деятельности».
13. Модель системы менеджмента качества на основе процессного подхода.
14. Философия процессного подхода. Понятие процесса. Графическое изображение процесса.
15. Классификация процессов. Бизнес-процессы. Обеспечивающие процессы. Процессы менеджмента.
16. Методы структуризации и описания рабочих процессов. Характеристики процессов.
17. Общая характеристика раздела 5 ИСО-9001:2000 «Ответственность руководства».
18. Ориентация на потребителя. Потребности и ожидания потребителей. Удовлетворенность потребителей.
19. Цели организации и Политика в области качества.
20. Принципы управления качеством. Общая характеристика.
21. История развития теории и практики управления качеством. Эволюция мышления в области управления качеством.
22. Контроль качества. Переход от «контроля качества» к «управлению качеством».

23. Качество как объект управления. Место управления качеством в системе общего менеджмента.
24. Методы управления качеством.
25. Основные положения системы менеджмента качества (СМК).
26. Система менеджмента качества на основе требований стандартов серии ИСО-9000.
27. Концепция всеобщего управления качеством TQM.
28. Методологические подходы к управлению качеством. Цикл Деминга.
29. Основные положения теории Деминга.
30. Понятие системы обеспечения качества.
31. Затраты на обеспечение заданного уровня качества.
32. Квалиметрия как наука, ее взаимосвязь с менеджментом качества.
33. Методы оценки качества. Оценка результата. Оценка процессов.
34. Инструменты управления качеством.
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

| Направление воспитательной деятельности | Вид воспитательной деятельности  | Технология воспитательной деятельности  | Компетенция | Результаты обучения | Контрольно-оценочные мероприятия |
|---|--|---|-------------|---------------------|----------------------------------|
| Профессиональное воспитание             | целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях | Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности | ПК-1        | 3-1                 | Контрольная работа               |