

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН МТФ
к.т.н. Янпольский В. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Система менеджмента качества

Образовательная программа: 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов, магистерская программа: Материаловедение, технология получения и обработки материалов со специальными свойствами

Курс: 1, семестр : 2

Механико-технологический факультет,

		Семестр
№	Вид деятельности	2
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	2
2	Всего часов	72
3	Всего занятий в контактной форме, час.	42
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	12
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	4
10	Самостоятельная работа, час.	30
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	РГЗ
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов

ФГОС введен в действие приказом №907 от 28.08.2015 г. , дата утверждения: 29.09.2015 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, вариативная, по выбору студента

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете механико-технологического факультета, протокол № 5 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Колочева В. В.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Батаев В. А.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; в части следующих результатов обучения:	
у1. уметь конструктивно относиться к критике, идти на компромиссы	
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:	
з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде	
з3. уметь организовывать проектную работу, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели	
у1. знать методологию разработки проектов и программ, в том числе построения, реорганизации, реструктуризации и реинжиниринга бизнес-процессов	
Компетенция ФГОС: ОПК.6 способность выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать методы проведения маркетинговых исследований и оценки экономической целесообразности осуществления проекта	
у1. уметь выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности	
Компетенция ФГОС: ПК.5 способность самостоятельно осуществлять сбор данных, изучать, анализировать и обобщать научно-техническую информацию по тематике исследования, разрабатывать и использовать техническую документацию в профессиональной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
з1. знать аспекты системности научных исследований	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
<i>Система менеджмента качества</i>	
ОПК.2.з2 знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде	
1. владеть проблемно-ориентированными методами анализа, синтеза и оптимизации процессов обеспечения качества	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.з3 уметь организовывать проектную работу, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели	
2. уметь проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества	Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.у1 знать методологию разработки проектов и программ, в том числе построения, реорганизации, реструктуризации и реинжиниринга бизнес-процессов	
3. знать методологию разработки проектов и программ, в том числе построения, реорганизации, реструктуризации и реинжиниринга бизнес-процессов	Лекции; Самостоятельная работа
ОК.2.у1 уметь конструктивно относиться к критике, идти на компромиссы	
4. уметь конструктивно относиться к критике, идти на компромиссы	Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.5.з1 знать аспекты системности научных исследований	
5. знать аспекты системности научных исследований	Лекции; Самостоятельная работа
ОПК.6.з1 знать методы проведения маркетинговых исследований и оценки экономической целесообразности осуществления проекта	

6.знать методы проведения маркетинговых исследований и оценки экономической целесообразности осуществления проекта	Лекции; Самостоятельная работа
ОПК.6.у1 уметь выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности	
7.знать основные подходы по управлению качеством	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 2				
Дидактическая единица: Концепция качества и ее комплексный характер				
1. Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Аспекты качества. Качество и заинтересованные стороны.	0	4	3, 6, 7	Рассмотрение истории развития управления качеством. Изучение философского, технико-экономического и юридического подходов к обеспечению качества, концепции непрерывного совершенствования. Рассмотрение классификации и развития потребностей потребителей и общества.
Дидактическая единица: Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции				
2. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества.	0	4	1, 7	Изучение модели и этапов жизненного цикла продукции. Рассмотрение подходов и принципов управления качеством Э. Деминга, Дж. Джурана, А. Фейгенбаума, К. Исикавы, Г. Тагути, Ф. Кросби.
Дидактическая единица: Система менеджмента качества согласно ИСО 9001				
3. Система менеджмента качества организации.	0	6	1, 5, 7	Рассмотрение принципов менеджмента качества и международных стандартов ИСО серии 9000. Изучение подхода к разработке и внедрению СМК, документации СМК, этапов создания СМК на предприятии.
Дидактическая единица: Всеобщий менеджмент качества				
4. Принципы и инструменты всеобщего менеджмента качества.	0	4	1, 5, 7	Рассмотрение принципов TQM. Изучение этапов создания на предприятии системы TQM. Изучение инструментов и методов TQM.

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
---------------------------	----------------------	------	-------------------------------	----------------------

Семестр: 2				
Дидактическая единица: Концепция качества и ее комплексный характер				
1. Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества	0	2	1, 2, 7	Студент выявляет группы характеристик: качество, которое должно быть; качество "чем больше, тем лучше"; "восхищающее" качество. На основании определенных характеристик, разрабатывает цели в области качества.
2. Структурирование качества	2	2	1, 2, 4	Студент самостоятельно выбирает товар (услугу) и определяет следующие характеристики: потребности и ожидания; установленные требования; реализованные требования. На основании проведенной работы разрабатывает предупреждающие и корректирующие мероприятия.
Дидактическая единица: Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла продукции				
3. Этапы жизненного цикла продукции.	0	2	1, 2	Студент определяет этапы жизненного цикла продукции, их взаимосвязь в общей модели предприятия.
4. Причинно-следственная диаграмма Исикавы	2	2	1, 2	Студент исходя из предложенной ситуации задания строит причинно-следственную диаграмму Исикавы, в которой показывает факторы и причины, влияющие на устранение проблемы в области качества предприятия.
Дидактическая единица: Система менеджмента качества согласно ИСО 9001				
5. Изучение стандартов ИСО серии 9000	0	2	1, 7	Студент анализирует предлагаемые утверждения по ИСО 9001 и ИСО 9004. Устанавливает правдивость (ложность) утверждений. Ответ аргументирует ссылкой на номер пункта (подпункта) стандартов. Отвечает на вопросы теста.

6. Определение процессов, необходимых для функционирования СМК	2	2	1, 7	Студент выявляет процессы организации и определяет взаимосвязь между ними. Определяет влияние процессов на факторы успеха предприятия (имидж, удовлетворенность потребителей, доля рынка). Ранжирует процессы. На основании проведенной работы делает выводы об эффективности применения процессного подхода в организации.
7. Разработка процесса системы менеджмента качества	2	2	1, 7	Студент, на основе информации о деятельности конкретного предприятия, определяет и описывает основные характеристики процесса: цели, входы, выходы, поставщики, потребители, ресурсы, документация, владелец. Строит модель и алгоритм процесса.
8. Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий	2	2	1, 7	Студент самостоятельно выбирает предприятие, определяет цели, задачи, функции, потребителей и поставщиков организации. После проведения данного анализа, разрабатывает Политику в области качества и матрицу ответственности и полномочий.
Дидактическая единица: Всеобщий менеджмент качества				
9. Принципы менеджмента качества	2	2	1, 7	Семинар

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 2				
1	РГЗ	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	20	4
Студент выполняет РГЗ по выбранному варианту. Варианты РГЗ представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы, подробная информация приведена в приложениях №1 №3 : Колочева В. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 6, 7	0	0

: Колочева В. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561. - Загл. с экрана. Соболева И. А. Управление качеством : практикум : учебное пособие / И. А. Соболева, В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 50, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000073380 Колочева В. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. - Загл. с экрана.

3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 4, 6, 7	10	0
---	-------------------------	------------------	----	---

Подготовка к зачету проводится по теоретическим вопросам, которые представлены в фонде оценочных средств настоящей рабочей программы, подробная информация приведена в приложениях №1 №2 : Колочева В. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Консультирование	e-mail; Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Контроль	Портал НГТУ; Среда электронного обучения НГТУ
Размещение учебных материалов	Среда электронного обучения НГТУ; ЭБС

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм	Коды формируемых компетенций
1	Деловая игра	ОПК.2;
Формируемые умения: з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде		
Краткое описание применения: Применяется на практических занятиях с целью приобретения умений и навыков в области принятия управленческих решений		
2	Дискуссия	ОПК.2;
Формируемые умения: з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде		
Краткое описание применения: Применяется на практических занятиях для определения действий и ключевых преимуществ при реализации принципов менеджмента качества в организации		
3	Метод проектов	ОПК.2;
Формируемые умения: з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде		
Краткое описание применения: Применяется на практических занятиях для разработки перечня процессов и документов системы менеджмента качества, а также для выработки управленческих решений		

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
Семестр: 2		
<i>Практические занятия:</i>	20	40
<i>РГЗ:</i>	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753 . - Загл. с экрана."		
<i>Зачет:</i>	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Колочева В. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Защита РГЗ	Зачет
ОК.2	у1. уметь конструктивно относиться к критике, идти на компромиссы	+	+
ОПК.2	з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде	+	+
	з3. уметь организовывать проектную работу, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели	+	+
	у1. знать методологию разработки проектов и программ, в том числе построения, реорганизации, реструктуризации и реинжиниринга бизнес-процессов	+	+
ОПК.6	з1. знать методы проведения маркетинговых исследований и оценки экономической целесообразности осуществления проекта	+	+
	у1. уметь выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности	+	+
ПК.5	з1. знать аспекты системности научных исследований	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / Вдовин С.М., Салимова Т.А., Бирюкова Л.И. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 299 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-005070-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=615221> - Загл. с экрана.

2. Управление качеством : учебник. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=811149> - Загл. с экрана.

Дополнительная литература

1. Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством : [учебное пособие для вузов по специальности "Управление качеством"] / В. В. Ефимов. - М., 2007. - 224, [1] с.
2. Ефимов В. В. Улучшение качества продукции, процессов, ресурсов : [учебное пособие для вузов по специальности "Управление качеством"] / В. В. Ефимов. - М., 2007. - 239, [1] с.
3. Кобаяси И. 20 ключей к совершенствованию бизнеса : практическая программа революционных преобразований на предприятиях / И. Кобаяси ; [пер. с яп. А. Н. Стерляжникова]. - М., 2010. - 248 с. : ил., табл.. - Тит. л. парал. яп., рус..
4. Соболева И. А. Управление качеством : практикум : учебное пособие / И. А. Соболева, В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 50, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000073380
5. Чайников В. Н. Управление качеством : учебное пособие / В. Н. Чайников ; Чуваш. гос. ун-т им. И. Н. Ульянова. - Чебоксары, 2008. - 253 с. : ил.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Колочева В. В. Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000232753. - Загл. с экрана.
2. Колочева В. В. Управление качеством [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. В. Колочева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215561. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Применяется на лекциях

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН МТФ
к.т.н., доцент В.В. Янпольский
“ ____ ” _____ ____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Система менеджмента качества

Образовательная программа: 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов,
магистерская программа: Материаловедение, технология получения и обработки материалов
со специальными свойствами

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Система менеджмента качества приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.2 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	у1. уметь конструктивно относиться к критике, идти на компромиссы	Структурирование качества	РГЗ (теоретическая часть)	Зачет (вопросы 1-30)
ОПК.2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	з2. знать принципы, методы, инструменты командообразования и технологии работы в команде	Изучение стандартов ИСО серии 9000 Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Принципы и инструменты всеобщего менеджмента качества. Причинно-следственная диаграмма Исикавы Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий Разработка процесса системы менеджмента качества Система менеджмента качества организации. Структурирование качества Этапы жизненного цикла продукции. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)
ОПК.2	з3. уметь организовывать проектную работу, разрабатывать и контролировать ресурсо-временные проектные показатели	Определение потребностей и ожиданий заинтересованных сторон и целей в области качества Причинно-следственная диаграмма Исикавы Структурирование качества Этапы жизненного цикла продукции.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)
ОПК.2	у1. знать методологию разработки проектов и программ, в том числе построения, реорганизации, реструктуризации и реинжиниринга бизнес-процессов	Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Аспекты качества. Качество и заинтересованные стороны.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)

ОПК.6 способность выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности	з1. знать методы проведения маркетинговых исследований и оценки экономической целесообразности осуществления проекта	Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Аспекты качества. Качество и заинтересованные стороны.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)
ОПК.6	у1. уметь выполнять маркетинговые исследования и разрабатывать технико-экономическое обоснование инновационных решений в профессиональной деятельности	Изучение стандартов ИСО серии 9000 Определение процессов, необходимых для функционирования СМК Понятия, задачи и цели учебной дисциплины. История развития управления качеством. Аспекты качества. Качество и заинтересованные стороны. Принципы и инструменты всеобщего менеджмента качества. Принципы менеджмента качества Разработка Политики в области качества и матрицы ответственности и полномочий Разработка процесса системы менеджмента качества Система менеджмента качества организации. Этапы жизненного цикла продукции. Модель обеспечения качества.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)
ПК.5/НИ способность самостоятельно осуществлять сбор данных, изучать, анализировать и обобщать научно-техническую информацию по тематике исследования, разрабатывать и использовать техническую документацию в профессиональной деятельности	з1. знать аспекты системности научных исследований	Принципы и инструменты всеобщего менеджмента качества. Система менеджмента качества организации.	РГЗ (теоретическая, расчетная, рекомендательная части)	Зачет (вопросы 1-30)

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 2 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.2, ОПК.2, ОПК.6, ПК.5/НИ.

Зачет проводится в письменной форме, по билетам. Билет составлен из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 2 семестре обязательным этапом текущей аттестации является расчетно-графическое задание

(РГЗ). Требования к выполнению РГЗ, состав и правила оценки сформулированы в паспорте РГЗ.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.2, ОПК.2, ОПК.6, ПК.5/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, 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 виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, 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 из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, 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.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»
Кафедра маркетинга и сервиса

Паспорт зачета
по дисциплине «Система менеджмента качества», 2 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в письменной форме по билетам. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-10, второй вопрос из диапазона вопросов 11-20, третий вопрос из диапазона вопросов 21-30 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет бизнеса

Билет № 1
к зачету по дисциплине «Система менеджмента качества»

1. Назовите факторы, влияющие на качество. Дайте характеристику факторам.
2. Назовите процессы жизненного цикла продукции.
3. Какова сущность конкурсов в области качества. Назовите функции конкурсов.

Утверждаю: зав. кафедрой _____ должность, ФИО
(подпись) _____
(дата)

2. Критерии оценки

Ответ на билет для зачета считается **неудовлетворительным**, если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает принципиальные ошибки, оценка составляет *0-9 баллов*.

Ответ на билет для зачета засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений, при ответах допускает не принципиальные ошибки, оценка составляет *10-13 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, законы, дает характеристику процессов, явлений, проводит анализ причин, условий, может представить качественные характеристики процессов, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *14-17 баллов*.

Ответ на билет для зачета билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент при ответе на вопросы проводит сравнительный анализ подходов, проводит

комплексный анализ, выявляет проблемы, приводит конкретные примеры из практики, не допускает ошибок при ответах, оценка составляет *18-20 баллов*.

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 10 баллов (из 20 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины. Таблица соответствия баллов, традиционной оценки и буквенной оценки ECTS приведена в таблице 1.

Таблица 1 – Шкала оценок

Характеристика работы студента	Диапазон баллов рейтинга	Оценка ECTS	Традиционная (4-уровневая) шкала оценок	
«Отлично» - работа высокого качества, уровень выполнения отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые теоретические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	90-100	A+	отлично	зачтено
		A		
		A-		
«Очень хорошо» - работа хорошая, уровень выполнения отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом с основным сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	80-89	B+		
		B		
		B-		
«Хорошо» - уровень выполнения работы отвечает всем основным требованиям, 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 количеством баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно содержат ошибки	70-79	C+	хорошо	
		C		
		C-		
«Удовлетворительно» - уровень выполнения работы отвечает большинству основных требований, 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 виды заданий выполнены с ошибками	60-69	D+	удовлетворительно	
		D		
		D-		
«Посредственно» - работа слабая, уровень выполнения не отвечает большинству требований, теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них, оценено числом баллов, близким к минимальному	50-59	E		
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества учебных заданий	25-49	FX	неудовлетворительно	не зачтено
«Неудовлетворительно» (с возможностью пересдачи) – теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий	0-24	F		

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Система менеджмента качества»

1. Дайте определения понятиям «качество» и «управление качеством».
2. Назовите этапы развития управления качеством. Дайте краткую характеристику этапов.
3. Назовите аспекты качества и дайте их краткие характеристики.
4. Назовите заинтересованные стороны в деятельности предприятия. Перечислите требования заинтересованных сторон.
5. Назовите факторы, влияющие на качество. Дайте характеристику факторам.
6. Дайте определение понятию «показатель качества». Приведите классификацию показателей качества продукции.
7. Назовите методы оценки качества продукции. Дайте характеристику методам.
8. Что собой представляет жизненный цикл продукции? Назовите этапы ЖЦП.
9. Перечислите принципы менеджмента качества. Дайте их характеристику.
10. Перечислите этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества. Дайте характеристику этапам.
11. Дайте определение понятию «система менеджмента качества». Приведите модель СМК.
12. Дайте определения понятию «процесс». Назовите основные характеристики процесса.
13. Объясните, что собой представляет цикл Шухарта-Деминга PDCA?
14. Приведите модель процесса. Дайте характеристику составляющим модели.
15. Приведите классификацию процессов организации.
16. Назовите процессы жизненного цикла продукции.
17. Перечислите документы системы менеджмента качества. Назовите обязательные документированные процедуры.
18. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Политики в области качества.
19. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Целям по качеству.
20. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Руководству по качеству.
21. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику Плану обеспечения качества.
22. Перечислите документы системы менеджмента качества. Дайте характеристику стандарту организации.
23. Какова сущность анализа со стороны руководства?
24. Дайте определения понятию «Всеобщий менеджмент качества». Назовите основные направления и принципы TQM.
25. Раскройте сущность механизма TQM. Назовите составные части TQM.
26. Назовите этапы создания на предприятии системы TQM.
27. Перечислите инструменты и методы TQM. Применение инструментов на предприятиях.
28. Дайте характеристику семи новым инструментам управления качеством.
29. Какова сущность конкурсов в области качества. Назовите функции конкурсов.
30. Дайте характеристику Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Приведите модель конкурса.

Паспорт
расчетно-графического задания (работы)
по дисциплине «Система менеджмента качества», 2 семестр

1. Методика оценки

Задание:

Тема расчетно-графического задания выбирается студентом самостоятельно на основе тематики, утвержденной кафедрой. Тема может быть выбрана и индивидуально, с учетом личного практического опыта студента, но в этом случае требуется ее согласование с преподавателем. После выбора темы следует ознакомиться со всеми вопросами, связанными с ней по программе курса. Прежде всего, необходимо изучить рекомендуемую учебную и научную литературу, постановления Правительства РФ, нормативные документы и другие официальные источники по теме.

Структура:

Расчетно-графическое задание состоит из введения, теоретической, аналитической, рекомендательной частей, заключения и списка использованных источников. Общий объем работы 30-35 печатных страниц.

Введение должно содержать обоснование выбора темы расчетно-графического задания. Обоснование включает актуальность и значимость выбранной темы. Во введении необходимо сформулировать цель РГЗ, которая должна быть ясной и лаконичной и задачи РГЗ, вытекающие из цели и конкретизирующие ее. Объем раздела составляет 2 страницы.

В теоретической части необходимо показать роль и место предмета исследования. В этой части РГЗ необходимо дать определения основным понятиям и терминам по данной теме, рассмотреть теоретические концепции и подходы, связанные с обеспечением и повышением качества объектов; рассмотреть вопросы, связанные с разработкой и внедрением систем менеджмента качества на предприятиях. Объем теоретической части составляет 7 страниц.

Аналитическая часть включает:

- краткую характеристику предприятия, информация о котором была использована при выполнении задания (вид деятельности, основные цели и задачи организации, организационная структура, мероприятия, обеспечивающие достижение поставленных целей);
- анализ деятельности предприятия в области и качества;
- анализ результативности процессов СМК (если есть система на данном предприятии);
- организацию подразделений, относящихся к службе качества;
- модель жизненного цикла продукции предприятия и др.

Объем аналитической части составляет 10-12 страниц.

Рекомендательная часть должна быть посвящена вопросам совершенствования деятельности предприятия в области качества. В рекомендательной части следует изложить основные направления и пути решения проблемы: технологию внедрения разработанных предложений, адаптацию предлагаемых решений, оценку экономических последствий реализации предложений и т.п. Объем этого раздела составляет 5 страниц.

Заключение. В заключении излагаются основные выводы на основании проведенной работы и предложения, направленные на совершенствование деятельности предприятия в области качества. Эта часть работы характеризует степень и качество

выполнения поставленной перед студентом задачи. Объем заключения составляет 2 страницы.

Список использованных источников. В списке использованных источников должны быть представлены учебники и учебные пособия; статьи, помещенные в общеэкономических и отраслевых журналах, в сборниках научных трудов; материалы периодической печати; законодательные акты и постановления Правительства РФ; инструкции отраслевых министерств; нормативные документы и др. Библиографическое описание используемой литературы должно быть точным и полным и включать следующие элементы: фамилию и инициалы автора (авторов) или редактора; полное название; место издания; издательство; год издания. При включении статей необходимо указать фамилию и инициалы автора (авторов); название статьи; название журнала или сборника; год, месяц выпуска и его номер.

Этапы выполнения и защиты

Этапы выполнения и защиты расчетно-графического задания приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Этапы выполнения и защиты расчетно-графического задания

№	Название этапа	Сроки реализации
1	Получение задания на РГЗ	1-2 учебные недели
2	Изучение информации, выбор объекта исследования, выбор темы. Формулирование и утверждение темы.	3 учебная неделя
3	Составление содержания работы и написание введения.	4 учебная неделя
4	Написание теоретической части	5 учебная неделя
5	Написание аналитической части	6-9 учебные недели
6	Написание рекомендательной части	10-12 учебные недели
7	Написание заключения	13 учебная неделя
8	Составление списка источников и оформление РГЗ	14 учебная неделя
9	Защита РГЗ	15-16 учебные недели

Оцениваемые позиции

Параметры оценки расчетно-графического задания приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Параметры оценки расчетно-графического задания

№	Параметры оценки	Кол-во баллов
1	соответствие оформления основным требованиям (соблюдение ГОСТ: титульный лист, содержание, шрифт, оформление таблиц, рисунков, формул, ссылок, списка литературы; соотношение между частями работы; объем работы)	4 – 8
2	качество изучения теоретических аспектов рассматриваемой проблемы: - все основные вопросы темы освещены логично, подробно и полно - присутствует обзор литературы по теме, включающий учебные пособия различных авторов, монографии, периодические издания и т.д.	4 – 8
3	качество проведенного анализа объекта исследования: - определены наиболее важные характеристики объекта исследования, взаимосвязи, тенденции, факторы - выводы подкреплены фактическим статистическим материалом;	4 – 8
4	наличие и глубина авторского вклада в решение поставленных целей и задач: - в работе видны собственные мысли, оценки, обдуманное отношение автора к приводимым фактам; - выполнены расчеты экономических показателей и проведен анализ их результатов;	4 – 8

	- материал структурирован (построены таблицы, схемы, списки).	
5	Защита РГЗ (качество ответов на поставленные вопросы)	4 – 8
Всего баллов		20 – 40

В приложении приведен пример оформления титульного листа.

2. Критерии оценки

– расчетно-графическое задание считается **не выполненным**, если уровень выполнения РГЗ не отвечает большинству основных требований, теоретическая часть представлена не в полном объеме с ошибками, которые носят существенный характер, расчетная и рекомендательная части сформированы недостаточно, большинство предусмотренных заданием на РГЗ элементов не выполнены или выполнены с существенными ошибками, оценка составляет 0-19 баллов.

– расчетно-графическое задание считается выполненным **на пороговом** уровне, если уровень выполнения РГЗ отвечает большинству основных требований, теоретическая часть представлена частично с ошибками, которые не носят существенного характера, расчетная и рекомендательная части работы в основном сформированы, большинство предусмотренных заданием на РГЗ элементов выполнено, некоторые элементы выполнены с ошибками, оценка составляет 20-26 баллов.

– расчетно-графическое задание считается выполненным **на базовом** уровне, если уровень выполнения РГЗ отвечает всем основным требованиям, теоретическая часть представлена полностью, без ошибок, некоторые элементы расчетной и рекомендательной частей сформированы недостаточно, большинство предусмотренных заданием на РГЗ элементов выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных элементов, возможно, содержат ошибки, оценка составляет 27-33 баллов.

– расчетно-графическое задание считается выполненным **на продвинутом** уровне, если уровень выполнения РГЗ отвечает всем требованиям, теоретическая часть представлена полностью, без ошибок, расчетная и рекомендательная части сформированы, все предусмотренные заданием на РГЗ элементы выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному, оценка составляет 34-40 баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за РГЗ учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Примерный перечень тем РГЗ

- 4.1. Управление качеством продукции на предприятии.
- 4.2. Обеспечение качества продукции (услуг, процессов) на предприятии.
- 4.3. Разработка системы менеджмента качества предприятия согласно требованиям ISO 9001.
- 4.4. Обеспечение качества продукции на всех этапах жизненного цикла продукции.
- 4.5. Значение человеческого фактора в управлении качеством на предприятии.
- 4.6. Применение методов управления качеством на предприятии.
- 4.7. Международные стандарты и современные направления развития управления качеством.
- 4.8. Применение процессного подхода на предприятии.