

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Панарин Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 28.11.2024 14:58:41

Уникальный про

а5da3d9896e9d535380e3f9a7da4832154ef8302



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования

«Московский психолого-социальный университет»

Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)

Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

Кафедра «Экономики и цифровых технологий»

**Фонд
оценочных средств
по дисциплине: «Управление качеством»**

**Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ**

**Направление подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика**

**Направленность (профиль)
Data Science**

**Квалификация (степень) выпускника
бакалавр**

**Форма обучения
очная**

Москва

2025 год набора

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика, утвержденным приказом Министерство науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020г. № 838» по дисциплине «Управление качеством».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры «Экономики и цифровых технологий»

протокол № 2 от «25» октября 2024г.

И.о. заведующий кафедрой
«Экономики и цифровых технологий»



И.Ф. Иорданиди

Согласовано:

Декан экономического факультета



М.К. Чистякова

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы УК-1.3; ПК-2.3

Код и описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор.	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа
ПК – 2 Способен проводить анализ, выявлять, обосновывать и осуществлять выбор решения, информационные потребности и разрабатывать требования к ИС.	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски.	<u>Контактная работа:</u> Лекции Практические занятия Самостоятельная работа

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 1. Что такое качество? а) Соответствие стандартам. б) Соответствие потребностям и ожиданиям потребителя. с) Высокая цена продукта. д) Долговечность продукта.	УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор.	Базовый 1-3 минуты

2. Кто является основным заинтересованным лицом в управлении качеством? a) Производитель. b) Потребитель. c) Поставщик. d) Все заинтересованные лица. 3. Что такое TQM (Total Quality Management)? a) Управление качеством отдельных процессов. b) Всеобщее управление качеством. c) Управление качеством продукции. d) Управление качеством услуг. 4. Какая методология управления качеством фокусируется на предотвращении дефектов? a) Шесть сигм. b) Kaizen. c) PDCA. d) Все перечисленные. 5. Что такое PDCA-цикл? a) Plan-Do-Check-Act (Планирование-Выполнение-Проверка-Действие). b) Plan-Do-Control-Adjust (Планирование-Выполнение-Контроль-Корректировка). c) Process-Define-Check-Act (Процесс-Определение-Проверка-Действие). d) Plan-Do-Check-Analyze (Планирование-Выполнение-Проверка-Анализ). 6. Что такое Kaizen? a) Резкие, революционные изменения. b) Постоянное улучшение. c) Совершенствование отдельных процессов. d) Управление качеством на основе данных. 7. Что такое "шесть сигм"? a) Методология управления качеством, ориентированная на снижение дефектов. b) Статистический метод контроля качества. c) Методика решения проблем. d) Все перечисленные. 8. Что такое ISO 9001? a) Международный стандарт по управлению качеством. b) Стандарт по безопасности пищевых продуктов. c) Стандарт по охране окружающей среды.		
--	--	--

d) Стандарт по управлению проектами. 9. Что такое внутренний аудит системы менеджмента качества? а) Проверка соответствия системы менеджмента качества внешними аудиторами. б) Самопроверка организации на соответствие требованиям системы менеджмента качества. с) Проверка поставщиков на соответствие требованиям к качеству. д) Проверка клиентов на удовлетворенность качеством. 10. Что такое бенчмаркинг? а) Сравнение собственных показателей с показателями лучших в отрасли. б) Установка стандартов качества. с) Анализ конкурентов. д) Разработка новых продуктов.		
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 11. Что такое диаграмма Исикавы (рыбья кость)? а) Графическое представление причинно-следственных связей. б) Диаграмма контроля процесса. с) Диаграмма Парето. д) Гистограмма. 12. Что такое диаграмма Парето? а) Графическое представление причинно-следственных связей. б) Диаграмма распределения частот. с) Диаграмма, показывающая распределение дефектов по причинам. д) Гистограмма. 13. Что такое контрольная карта? а) Документ, фиксирующий результаты контроля качества. б) Графическое представление данных о процессе во времени. с) Список дефектов. д) Отчет о качестве. 14. Что такое 5S? а) Система управления запасами. б) Методика организации рабочего места. с) Система управления качеством.	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски.	Повышен ный 3-5 минут

d) Методика решения проблем. 15. Что такое FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)? a) Анализ способов предотвращения ошибок. b) Анализ рисков. c) Анализ последствий отказов. d) Все перечисленные. 16. Что такое DMAIC? a) Методология решения проблем в рамках "шести сигм". b) Методология разработки новых продуктов. c) Методология управления проектами. d) Методология управления качеством процессов. 17. Что такое Poka-Yoke? a) Метод предотвращения ошибок. b) Метод анализа рисков. c) Метод контроля качества. d) Метод улучшения процессов. 18. Что такое SPC (Statistical Process Control)? a) Статистическое управление процессами. b) Статистический анализ данных. c) Статистическое моделирование. d) Статистическое прогнозирование. 19. Что такое ключевые показатели эффективности (KPI)? a) Показатели, характеризующие эффективность работы организации. b) Показатели, характеризующие качество продукции. c) Показатели, характеризующие финансовое состояние организации. d) Показатели, характеризующие производительность труда. 20. Что такое аудит качества? a) Проверка соответствия продукции требованиям. b) Систематическая, независимая и документированная проверка. c) Оценка эффективности системы менеджмента качества. d) Все перечисленные.		
Прочитайте текст и запишите развернутый	УК-1.3 Выбирает оптимальный	Высокий

обоснованный ответ Задача 6: Управление Рисками Описание: Компания запускает новый продукт на рынок. Необходимо оценить риски, связанные с его запуском. Задача: Как провести анализ рисков и разработать план управления ими? Решение: 1. Идентификация рисков: Выявление всех потенциальных рисков, связанных с запуском продукта. 2. Оценка рисков: Оценка вероятности и последствий каждого риска. 3. Разработка плана управления рисками: Разработка плана действий по минимизации рисков (например, разработка запасных планов, страхование). 4. Мониторинг: Регулярный мониторинг рисков и корректировка плана управления при необходимости. Задача 7: Неудовлетворенность Персонала Описание: Уровень удовлетворенности персонала на предприятии низкий, что негативно сказывается на качестве работы. Задача: Как повысить уровень удовлетворенности персонала? Решение: 1. Опрос сотрудников: Проведение опроса для выявления причин неудовлетворенности. 2. Анализ причин: Анализ полученных данных, определение основных проблем. 3. Разработка мер по улучшению: Разработка мер по улучшению условий труда, повышение заработной платы, обучение и развитие персонала. 4. Мониторинг: Отслеживание уровня удовлетворенности персонала после внедрения изменений. Задача 8: Улучшение Процесса Разработки Продукта	вариант решения задачи, аргументируя свой выбор. ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски.	5-10 минут
---	---	--------------------------

Описание: Процесс разработки новых продуктов в компании занимает слишком много времени и ресурсов. Задача: Как улучшить процесс разработки продуктов? Решение: 1. Анализ текущего процесса: Анализ текущего процесса разработки продуктов, выявление "узких мест". 2. Оптимизация процесса: Оптимизация процесса, внедрение новых инструментов и методов (например, Scrum, Kanban). 3. Автоматизация: Автоматизация рутинных задач. 4. Обучение персонала: Обучение персонала новым методам и инструментам разработки. 5. Мониторинг: Отслеживание эффективности процесса после внедрения изменений.		
---	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 21. Что такое корректирующие действия? а) Меры, предпринимаемые для устранения причин несоответствий. б) Меры, предотвращающие возникновение несоответствий. в) Меры, направленные на улучшение процесса. г) Меры, связанные с контролем качества. 22. Что такое предупреждающие действия? а) Меры, предпринимаемые для устранения причин несоответствий. б) Меры, предотвращающие возникновение несоответствий. в) Меры, направленные на улучшение процесса. г) Меры, связанные с контролем качества.	УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор.	Базовый 1-3 минуты

23. Что такое 8D-репорт? a) Метод решения проблем. b) Метод предотвращения ошибок. c) Метод анализа рисков. d) Метод улучшения процессов. 24. Что такое анализ причин и следствий? a) Метод определения первопричин проблем. b) Метод оценки рисков. c) Метод контроля качества. d) Метод улучшения процессов. 25. Что такое контрольный план? a) Документ, описывающий методы контроля качества. b) План проведения аудита. c) План внедрения системы менеджмента качества. d) План разработки нового продукта. 26. Что такое метод "5 почему"? a) Метод определения первопричин проблем. b) Метод оценки рисков. c) Метод контроля качества. d) Метод улучшения процессов. 27. Что такое управление рисками? a) Процесс выявления, анализа и управления потенциальными угрозами. b) Процесс контроля качества продукции. c) Процесс управления проектами. d) Процесс управления персоналом. 28. Что такое внутренний клиент? a) Покупатель продукции. b) Сотрудник организации, получающий продукцию или услугу от другого подразделения. c) Поставщик материалов. d) Инвестор компании. 29. Что такое внешние клиенты? a) Сотрудники организации. b) Поставщики организации. c) Покупатели продукции или услуг организации.		
---	--	--

d) Подразделения организации. 30. Что такое удовлетворенность клиента? a) Соответствие продукта или услуги требованиям. b) Чувство удовольствия клиента от полученной продукции или услуги. c) Качество продукта или услуги. d) Цена продукта или услуги.		
<i>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</i> 31. Что такое процесс? a) Последовательность действий, направленных на достижение определенного результата. b) Производственный процесс. c) Бизнес-процесс. d) Любая деятельность. 32. Что такое карта процесса? a) Графическое представление процесса. b) Описание процесса. c) Документ, регламентирующий процесс. d) План выполнения процесса. 33. Что такое анализ процесса? a) Исследование процесса с целью выявления его сильных и слабых сторон. b) Контроль процесса. c) Управление процессом. d) Оптимизация процесса. 34. Что такое улучшение процесса? a) Изменения, направленные на повышение эффективности процесса. b) Контроль процесса. c) Управление процессом. d) Анализ процесса. 35. Что такое методология Lean? a) Методология бережливого производства, ориентированная на устранение потерь. b) Методология управления качеством. c) Методология управления проектами. d) Методология управления рисками.	ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски.	Повышен ный 3-5 минут

36. Что такое Value Stream Mapping (VSM)? a) Картирование потока создания ценности. b) Картирование бизнес-процессов. c) Картирование потока информации. d) Картирование потока материалов. 37. Что такое 5 Whys (пять почему)? a) Метод поиска первопричины проблемы. b) Метод оценки рисков. c) Метод контроля качества. d) Метод улучшения процессов. 38. Что такое обратная связь (feedback) в управлении качеством? a) Информация о результатах работы. b) Информация о проблемах. c) Информация от клиента. d) Все перечисленные варианты. 39. Что такое предотвращающие действия (preventive actions)? a) Действия, направленные на устранение уже возникших проблем. b) Действия, направленные на предотвращение возникновения будущих проблем. c) Действия, направленные на улучшение существующих процессов. d) Действия, направленные на проведение аудита. 40. Что такое совершенствование (improvement) в управлении качеством? a) Одноразовое улучшение. b) Постоянное улучшение. c) Радикальное улучшение. d) Частичное улучшение.		
Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ Задача 1: Высокий Процент Брака на Производстве Описание: На фабрике по производству игрушек резко вырос процент брака (до 15%). Это приводит к потерям и снижению прибыли.	УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор. ПК – 2.3 Осуществляет анализ и обоснование элементов	Высокий 5-10 минут

Задача: Как выявить причины высокого процента брака и разработать план по его снижению? Решение: 1. Сбор данных: Систематический сбор данных о браке: тип брака, стадия производства, время возникновения, причина (если известна). 2. Анализ данных: Использование диаграммы Парето для определения наиболее частых типов брака и их причин. Применение диаграммы Исикавы для анализа причинно-следственных связей. 3. Корректирующие действия: Разработка и внедрение корректирующих действий для устранения выявленных причин брака (например, улучшение подготовки персонала, модернизация оборудования, изменение технологического процесса). 4. Мониторинг: Регулярный мониторинг процента брака после внедрения корректирующих действий. Задача 2: Жалобы Клиентов на Качество Услуг Описание: Компания, предоставляющая услуги по доставке еды, получает много жалоб от клиентов на задержки доставки и неполные заказы. Задача: Как улучшить качество услуг и снизить количество жалоб? Решение: 1. Анализ жалоб: Систематический анализ жалоб клиентов, выявление наиболее частых проблем. 2. Определение корневых причин: Использование метода "5 почему" для определения корневых причин проблем. 3. Разработка плана улучшений: Разработка плана улучшений, включающего в себя оптимизацию логистических процессов, улучшение системы контроля заказов, повышение квалификации курьеров. 4. Внедрение и мониторинг: Внедрение плана улучшений и мониторинг эффективности мер. Обратная связь с клиентами. Задача 3: Внедрение Системы Менеджмента Качества ISO 9001	систем управления качеством, осуществляет решения в области управления экономическими ресурсами предприятия, обосновывает и выбирает инновационные решения с экономической и правовой точки зрения, оценивает возможные риски.	
---	---	--

Описание: Среднее предприятие планирует внедрить систему менеджмента качества, соответствующую стандарту ISO 9001.

Задача: Какие этапы включает в себя внедрение ISO 9001?

Решение:

1. Аудит текущего состояния: Оценка текущего состояния системы управления качеством.
2. Разработка документации: Разработка и внедрение необходимой документации (руководство по качеству, процедуры, инструкции).
3. Обучение персонала: Обучение персонала требованиям ISO 9001 и работе с документацией.
4. Внутренний аудит: Проведение внутреннего аудита для проверки соответствия системы требованиям ISO 9001.
5. Сертификация: Получение сертификата ISO 9001 от аккредитованного органа.

Задача 4: Низкая Производительность Труда

Описание: Производительность труда на заводе упала на 10%.

Задача: Как определить причины низкой производительности и повысить ее?

Решение:

1. Анализ данных: Сбор данных о производительности труда, выявлении "узких мест" в процессе.
2. Поиск причин: Использование методов анализа причин и следствий для определения причин низкой производительности (недостаток оборудования, нехватка персонала, неэффективные процессы).
3. Улучшение процессов: Оптимизация процессов, внедрение новых технологий, повышение квалификации персонала.
4. Мониторинг: Отслеживание производительности труда после внедрения изменений.

Задача 5: Проблема с Поставщиками

Описание: Компания получает некачественные комплектующие от одного из поставщиков. Задача: Как решить проблему с некачественными поставками? Решение: 1. Анализ качества: Проверка качества полученных комплектующих, определение типов брака. 2. Общение с поставщиком: Обсуждение проблемы с поставщиком, поиск решений. 3. Изменение поставщика: Выбор нового поставщика, если проблема не решается. 4. Внедрение контроля качества: Усиление контроля качества на этапе приема комплектующих.		
---	--	--

3.3. Вопросы к зачету (промежуточная аттестация), формирование компетенций (УК-1.3; ПК-2.3)

1. Исторический процесс формирования современного подхода к качеству. ПК-2.3
2. Основоположники Всеобщего Управления Качеством (TQM). ПК-2.3
3. Сущность качества и управления качеством. ПК-2.3
4. Категории качества товаров и услуг. Удовлетворение потребителя. ПК-2.3
5. Показатели качества продукции. ПК-2.3
6. Параметры качества. ПК-2.3
7. Показатели соответствия удовлетворенности потребителя. УК-1.3; ПК-2.3
8. Управление комплексным качеством. ПК-2.3
9. Семь основных методов обеспечения качества и их значение в TQM. УК-1.3; ПК-2.3
10. Методы контроля качества. Классификация видов контроля. УК-1.3; ПК-2.3
11. Социально-экономическое партнерство работников и предприятия. ПК-2.3
12. Документирование систем менеджмента качества. ПК-2.3
13. Анализ затрат, связанных с управлением качеством продукции. ПК-2.3
14. Стандартизация и сертификация в системе управления качеством. ПК-2.3
15. Понятие и цели стандартизации. ПК-2.3
16. Госстандарт и его функции и полномочия. ПК-2.3
17. Понятие и методы сертификации продукции. ПК-2.3
18. Нормативные документы по стандартизации и сертификации. ПК-2.3
19. Международные организации в области стандартизации и управления качеством. ПК-2.3
20. Назначение и общая структура стандартов. ПК-2.3
21. Отечественный опыт разработки комплексных систем управления качеством продукции (КС У КП). ПК-2.3
22. Качество как критерий деятельности предприятия. ПК-2.3
23. Основные положения управления качеством. ПК-2.3
24. Статистические методы управления качеством. УК-1.3; ПК-2.3
25. Поставщики и потребители в системе TQM. ПК-2.3
26. Концепция человеческого фактора в TQM. ПК-2.3
27. Экономика управления качеством. ПК-2.3
28. Документирование системы менеджмента качества. УК-1.3; ПК-2.3
29. Стандарты ИСО в России. ПК-2.3

30. Аудит систем качества. ПК-2.3
31. Концепция всеобщего управления качеством. ПК-2.3
32. Основные принципы и методы управления качеством. ПК-2.3
33. Статистические методы управления качеством. ПК-2.3
34. Сфера приложения методов управления качеством. ПК-2.3
35. Человеческий фактор в управлении качеством. УК-1.3; ПК-2.3
36. Планирование управления качеством. ПК-2.3
37. Экономика управления качеством. ПК-2.3
38. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. ПК-2.3
39. Комплекс международных стандартов по управлению качеством серии ИСО. УК-1.3; ПК-2.3
40. Применение международных стандартов качества в России. ПК-2.3

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п/п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1.	Зачет УК-1.3; ПК-2.3	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, основную и дополнительную учебную литературу. Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины. При подготовке к сдаче зачета обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. В период подготовки к зачету обучающийся вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в вопросах (тестах) зачета. Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.	1)«зачтено» - правильность ответов на вопросы билета (верное, четкое, достаточно глубокое изложение идей, понятий, фактов, нормативно-правового материала и т.п.) и правильное разрешение задачи; полнота и лаконичность ответа; степень использования и понимания научных и нормативных источников; умение связывать теорию с практикой; логика и аргументированность изложения материала; грамотное комментирование, приведение примеров, аналогий; культура речи; 2)«не зачтено» предполагает, что обучающимся либо не дан ответ на вопрос и (или) не решена предложенная задача, либо обучающийся не знает основных понятий, не может определить предмет дисциплины.

2.	Тестирование УК-1.3; ПК-2.3	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	« отлично » - процент правильных ответов = > 90%; « хорошо » - процент правильных ответов = > 70%; « удовлетворительно » - процент правильных ответов = > 50%; « неудовлетворительно » - процент правильных ответов < 50%.
----	--	---	---

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО МПСУ и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами ОАНО ВО «МПСУ» и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде **зачета** в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к зачету в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической

	картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает: • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. Формы контроля самостоятельной работы: • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.
Коллоквиум	Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках

	поставленной цели решаются следующие задачи: • выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; • развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; • расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; • развитие навыков обобщения различных литературных источников; • предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление: • качестве лекционного материала; • сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; • сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку зрения; • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление: • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • недостатках самостоятельной проработки материала; • своем умении излагать материал; • своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.
Тестирование	Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме: • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов.

	Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.
Подготовка к зачёту	При подготовке к зачёту необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче зачёта – это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачёт. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа: • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачёта. Для успешной сдачи зачёта обучающиеся должны принимать во внимание, что: • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, успешной сдаче зачёта; • готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.



Образовательная автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский психолого-социальный университет»
Лицензия № 1478 от 28 мая 2015 г., серия 90Л01 № 0008476 (бессрочная)
Свидетельство государственной аккредитации № 2783 от 07 марта 2018 года, серия 90А01 №0002920 (бессрочно)

КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине: «Управление качеством»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
38.03.05 Бизнес-информатика

Направленность (профиль)
Data Science

Квалификация (степень) выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Москва
2025 год набора

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. b
2. d
3. b
4. d
5. a
6. b
7. d
8. a
9. b
10. a
11. a
12. c
13. b
14. b
15. d
16. a
17. a
18. a
19. a
20. d
21. a
22. b
23. a
24. a
25. a
26. a
27. a
28. b
29. c
30. b
31. a
32. a
33. a
34. a
35. a
36. a
37. a
38. d
39. b
40. b

РЕШЕНИЯ

Задача 1: Высокий Процент Брака на Производстве

Описание: На фабрике по производству игрушек резко вырос процент брака (до 15%). Это приводит к потерям и снижению прибыли.

Задача: Как выявить причины высокого процента брака и разработать план по его снижению?

Решение:

1. Сбор данных: Систематический сбор данных о браке: тип брака, стадия производства, время возникновения, причина (если известна).
2. Анализ данных: Использование диаграммы Парето для определения наиболее частых типов брака и их причин. Применение диаграммы Исикавы для анализа причинно-следственных связей.
3. Корректирующие действия: Разработка и внедрение корректирующих действий для устранения выявленных причин брака (например, улучшение подготовки персонала, модернизация оборудования, изменение технологического процесса).
4. Мониторинг: Регулярный мониторинг процента брака после внедрения корректирующих действий.

Задача 2: Жалобы Клиентов на Качество Услуг

Описание: Компания, предоставляющая услуги по доставке еды, получает много жалоб от клиентов на задержки доставки и неполные заказы.

Задача: Как улучшить качество услуг и снизить количество жалоб?

Решение:

1. Анализ жалоб: Систематический анализ жалоб клиентов, выявление наиболее частых проблем.
2. Определение корневых причин: Использование метода "5 почему" для определения корневых причин проблем.
3. Разработка плана улучшений: Разработка плана улучшений, включающего в себя оптимизацию логистических процессов, улучшение системы контроля заказов, повышение квалификации курьеров.
4. Внедрение и мониторинг: Внедрение плана улучшений и мониторинг эффективности мер. Обратная связь с клиентами.

Задача 3: Внедрение Системы Менеджмента Качества ISO 9001

Описание: Среднее предприятие планирует внедрить систему менеджмента качества, соответствующую стандарту ISO 9001.

Задача: Какие этапы включает в себя внедрение ISO 9001?

Решение:

1. Аудит текущего состояния: Оценка текущего состояния системы управления качеством.
2. Разработка документации: Разработка и внедрение необходимой документации (руководство по качеству, процедуры, инструкции).
3. Обучение персонала: Обучение персонала требованиям ISO 9001 и работе с документацией.
4. Внутренний аудит: Проведение внутреннего аудита для проверки соответствия системы требованиям ISO 9001.
5. Сертификация: Получение сертификата ISO 9001 от аккредитованного органа.

Задача 4: Низкая Производительность Труда

Описание: Производительность труда на заводе упала на 10%.

Задача: Как определить причины низкой производительности и повысить ее?

Решение:

1. Анализ данных: Сбор данных о производительности труда, выявлении "узких мест" в процессе.
2. Поиск причин: Использование методов анализа причин и следствий для определения причин низкой производительности (недостаток оборудования, нехватка персонала, неэффективные процессы).
3. Улучшение процессов: Оптимизация процессов, внедрение новых технологий, повышение квалификации персонала.
4. Мониторинг: Отслеживание производительности труда после внедрения изменений.

Задача 5: Проблема с Поставщиками

Описание: Компания получает некачественные комплектующие от одного из поставщиков.

Задача: Как решить проблему с некачественными поставками?

Решение:

1. Анализ качества: Проверка качества полученных комплектующих, определение типов брака.
2. Общение с поставщиком: Обсуждение проблемы с поставщиком, поиск решений.
3. Изменение поставщика: Выбор нового поставщика, если проблема не решается.
4. Внедрение контроля качества: Усиление контроля качества на этапе приема комплектующих.

Задача 6: Управление Рисками

Описание: Компания запускает новый продукт на рынок. Необходимо оценить риски, связанные с его запуском.

Задача: Как провести анализ рисков и разработать план управления ими?

Решение:

1. Идентификация рисков: Выявление всех потенциальных рисков, связанных с запуском продукта.
2. Оценка рисков: Оценка вероятности и последствий каждого риска.
3. Разработка плана управления рисками: Разработка плана действий по минимизации рисков (например, разработка запасных планов, страхование).
4. Мониторинг: Регулярный мониторинг рисков и корректировка плана управления при необходимости.

Задача 7: Неудовлетворенность Персонала

Описание: Уровень удовлетворенности персонала на предприятии низкий, что негативно сказывается на качестве работы.

Задача: Как повысить уровень удовлетворенности персонала?

Решение:

1. Опрос сотрудников: Проведение опроса для выявления причин неудовлетворенности.
2. Анализ причин: Анализ полученных данных, определение основных проблем.
3. Разработка мер по улучшению: Разработка мер по улучшению условий труда, повышение заработной платы, обучение и развитие персонала.
4. Мониторинг: Отслеживание уровня удовлетворенности персонала после внедрения изменений.

Задача 8: Улучшение Процесса Разработки Продукта

Описание: Процесс разработки новых продуктов в компании занимает слишком много времени и ресурсов.

Задача: Как улучшить процесс разработки продуктов?

Решение:

1. Анализ текущего процесса: Анализ текущего процесса разработки продуктов, выявление "узких мест".
2. Оптимизация процесса: Оптимизация процесса, внедрение новых инструментов и методов (например, Scrum, Kanban).
3. Автоматизация: Автоматизация рутинных задач.
4. Обучение персонала: Обучение персонала новым методам и инструментам разработки.
5. Мониторинг: Отслеживание эффективности процесса после внедрения изменений.