

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович

Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет

Дата подписания: 19.09.2024 15:09:31

Уникальный программный ключ:

528682d78e671e566ab0194e11a2172f735a12



## МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Саратовский государственный аграрный университет  
имени Н.И. Вавилова»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

/Молчанов А.В./

« 21 » мая 2021 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	Управление несоответствиями в производственно-технологических системах
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль)	Управление качеством в производственно- технологических системах
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Технология производства и переработки продукции животноводства
Ведущий преподаватель	Тяпаев Т.Б.

Разработчик: доцент Тяпаев Т.Б.

Саратов 2021

## Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	4
3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	7
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	20

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

В результате изучения дисциплины «Управление несоответствиями в производственно-технологических системах» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 31.07.2020 г. №869, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

### Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Управление несоответствиями в производственно-технологических системах»

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ПК-2	Способен разрабатывать корректирующие действия по управлению несоответствующей продукцией (услугами)	ПК-2.1 Использует основные методы метрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг)	7	лекции, /практические занятия	устный опрос/самостоятельная работа
		ПК-2.2 Разрабатывает корректирующие действия при обнаружении несоответствующей продукции (услуги)			

### Профиль подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах»

**Компетенция ПК-2** также формируется в ходе освоения дисциплин: Метрология и управление качеством в производственно-технологических системах, а также в результате прохождения преддипломной практики и подготовке к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

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

### Перечень оценочных средств

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	устный опрос	средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде опроса студентов	вопросы по темам /разделам дисциплины
2	доклад, сообщение	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	темы докладов, сообщений
3	собеседование	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: – перечень вопросов для устного опроса задания для самостоятельной работы

### Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
1	Сущность корректирующих и превентивных мероприятий. Цель и предмет дисциплины.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
2	Взаимосвязь качества и экономических показателей дея-	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	тельности фирмы.		
3	Разработка новых, более эффективных средств контроля качества.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
4	Технические регламенты как основа корректирующих и превентивных мероприятий по улучшениям.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
5	Изменение финансовых показателей деятельности.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
6	Документация СМК. Этапы создания СМК в организации.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
7	Управление несоответствиями, их анализ и устранение.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
8	Прогнозирование рисков и ожиданий потребителей.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа
9	Определение корректирующих действий.	ПК-2	устный опрос/самостоятельная работа

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Управление несоответствиями в производственно-технологических системах» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
ПК-2, 7 семестр	ПК-2.1 Использует основные методы квалитетического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг)	обучающийся не знает основные методы квалитетического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг); не умеет использовать основные методы квалитетического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программно-	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей; в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение использовать основные ме-	обучающийся демонстрирует знание основных методов квалитетического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг); сформированное уме-

		(услуг); обучающийся не владеет навыками использования основных методов квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг)	го материала; в целом успешное, но не системное умение использовать основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг); в целом успешное, но не системное владение навыками использования основных методов квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг)	тоды квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг); в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками представление об основных методах квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг)	ние использовать основные методы квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг); успешное и системное владение навыками использования основных методов квалиметрического анализа продукции (услуг) при определении методов контроля продукции (услуг);
	ПК-2.2 Разрабатывает корректирующие действия при обнаружении несоответствующей продукции (услуги)	обучающийся не знает принципы разработки корректирующих действий при обнаружении несоответствующей продукции (услуги); не умеет разрабатывать корректирующие действия при обнаружении несоответствующей продукции (услуги); обучающийся не владеет навыками разработки корректирующих действий при	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает принципы разработки корректирующих действий при обнаружении несоответствующей продукции (услуги); допускает неточности в формулировках, нарушает логиче-	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей; в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение разрабатывать корректирующие действия при обнаружении несоответствующей продукции	обучающийся демонстрирует знание принципов построения, структуры и содержания систем обеспечения качества продукции, методологии оценки качества целенаправленной деятельности различных организационных структур, исчерпывающе и

		обнаружении несоответствующей продукции (услуги).	скую последовательность в изложении программно-материала; не системное владение методикой разработки корректирующих действий при обнаружении несоответствующей продукции (услуги).	(услуги); в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение методикой	последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; сформированное умение разрабатывать корректирующие действия при обнаружении несоответствующей продукции (услуги); успешное и системное владение навыками разработки корректирующих действий при обнаружении несоответствующей продукции (услуги).
--	--	---	--	---	--

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

#### **3.1. Входной контроль**

1. Понятия и виды аудита.
2. Обеспечение соответствия системе.
3. Отслеживание бизнес-процессов в организации.
4. Правила осуществления руководством аудита.

5. Индивидуальное планирование и контрольные листы.
6. Внутренний аудит системы качества.
7. Сертификационный аудит производства.
8. Сертификационный аудит системы качества.
9. Связь аудита системы качества с аудитом системы обеспечения качества окружающей среды.
10. Совершенствование системы менеджмента качества

### **3.2. Доклад**

Выполнение данного вида работ позволяет сформировать у обучающегося умения и навыки работы с литературой, электронными базами данных, поиска перспективных направлений для научных исследований, оформления докладов.

Критериями оценивания доклада являются глубина разработки темы и правильность оформления.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи). Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки. При подготовке доклада, в отличие от других видов работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким обучающимся одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Обучающиеся могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Доклад по данной программе предусмотрен в устной форме.

**Этапы подготовки доклада:**

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).
2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Выступление с докладом перед аудиторией в устной форме.

Рекомендуемая тематика сообщений (докладов) по дисциплине приведена в таблице 5.



**Темы докладов, рекомендуемые при изучении дисциплины  
«Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах»**

№ п/п	Темы
1	Правила и способы идентификации несоответствий
1	Проведение дней качества. Достоинства и недостатки.
2	Анализ корректирующих действий после аудита на предприятиях АПК.
3	Современный подход к управлению организацией на основе изменений.
4	Превентивные мероприятия сертификационного аудита.

### 3.3. Тестирование

По дисциплине «Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах» предусмотрено проведение следующих видов тестирования: письменное.

#### **Письменное тестирование.**

Письменное тестирование рассматривается как рубежный контроль успеваемости и проводится после изучения определенного раздела дисциплины (входной контроль) и результаты тестирования учитываются при проведении промежуточной аттестации.

#### **Вариант тестового задания:**

#### **1. В случае обнаружения несоответствий независимый аудитор должен:**

- 1) Сообщить свои соображения представителю администрации организации;
- 2) Найти объективные доказательства того, что сделанное не соответствует тому, что требовалось;
- 3) Указать способы их устранения;
- 4) Представить письменный доклад в орган по сертификации.

#### **2. Регистратор это:**

- 1) Агентство, сертифицированное на право проведения аудита;
- 2) Агентство, уполномоченное обществом защиты прав потребителей;
- 3) Представитель администрации организации;
- 4) Представитель потребителя.

#### **3. При решении вопроса о премии качества аудит проводится:**

- 1) Первой стороной;
- 2) Второй стороной;
- 3) Третьей стороной;
- 4) Одновременно всеми сторонами.

#### **4. Самооценка это аудит:**

- 1) Первой стороной;
- 2) Второй стороной;
- 3) Третьей стороной;
- 4) Одновременно всеми сторонами.

**5. Мотивом проведения аудита не является:**

- 1) Желание руководства внедрить Программу TQM;
- 2) Желание получить выгоду от публичного признания высокого качества компании;
- 3) Требование потребителя или собственная инициатива;
- 4) Требование международных или национальных стандартов.

**6. Внешним аудитом является:**

- 1) Аудит первой и второй сторонами;
- 2) Аудит второй и третьей сторонами;
- 3) Аудит третьей и первой сторонами;
- 4) Аудит одновременно всеми сторонами.

**7. Совокупность политики, процедур и требований, которые применяются в виде ссылок это:**

- 1) Критерии аудита;
- 2) Свидетельства аудита;
- 3) Наблюдения аудита;
- 4) Заключение по результатам аудита.

**8. Записи, изложение фактов или иной информации, которые могут быть перепроверены это:**

- 1) Критерии аудита;
- 2) Свидетельства аудита;
- 3) Наблюдения аудита;
- 4) Заключение по результатам аудита.

**9. Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита это:**

- 1) Критерии аудита;
- 2) Свидетельства аудита;
- 3) Наблюдения аудита;
- 4) Заключение по результатам аудита.

**10. Цель внутренних аудитов:**

- 1) Стремление к улучшениям;
- 2) Доказательство способности обеспечить качество;
- 3) Обязательные требования международных и национальных стандартов;
- 4) Требования рынка

**11. Что подразумевается под понятием «процесс»?**

- 1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выходы;
- 2) управляющая деятельность с входами и выходом;
- 3) получение конечного продукта, произведённого организацией.

**12. Что называют добавленной ценностью?**

- 1) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;
- 2) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;

3) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции.

**13. На что могут быть направлены бизнес-процессы?**

- 1) на финансовый менеджмент;
- 2) на создание добавленной ценности;
- 3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

**14. Какие процессы считаются основными?**

- 1) жизненного цикла производимого продукта;
- 2) получение заготовок продукции;
- 3) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

**15. Какие процессы называются обеспечивающими?**

- 1) предоставления информации;
- 2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
- 3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

**16. Что называют деревом процессов?**

- 1) отображение процессов в виде графического дерева;
- 2) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
- 3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

**17. Что является элементом дерева процессов?**

- 1) подпроцессы качества;
- 2) рабочие инструкции производственной компании;
- 3) предписания руководства в отношении качества.

**18. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?**

- 1) стратегическое планирование потребительских требований;
- 2) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;
- 3) определение последовательности и взаимодействия между процессами.

**19. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?**

- 1) определение себестоимости каждого отдельного процесса;
- 2) определение потребителей всех отдельных процессов;
- 3) определение торговой марки для каждый из процессов.

**20. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?**

- 1) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;
- 2) знание поставщиков для производства собственной продукции;
- 3) повышение качественных характеристик комплектующих.

**21. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов?**

- 1) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей;

- 2) определение необходимых значений;
- 3) непрерывное улучшение производственных средств организации.

**22. В чём заключается основная роль руководства?**

- 1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- 2) профессиональный уровень организации;
- 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.

**23. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?**

- 1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
- 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
- 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

**24. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?**

- 1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
- 2) постоянное совершенствование производственных средств;
- 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.

**25. Значение термина «Подход как к процессу»:**

- 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
- 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
- 3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

**26. В чём заключается системный подход к менеджменту?**

- 1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
- 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
- 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

**27. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:**

- 1) система контроля качества;
- 2) политика инновационных разработок;
- 3) менеджмент контроля качества.

**28. Цель создания системы менеджмента:**

- 1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
- 2) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- 3) реализация политики организации в сфере качества.

**29. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?**

- 1) Совет директоров;

- 2) руководители организации;
- 3) наёмный квалифицированный менеджмент.

**30. Одна из вероятных целей компании:**

- 1) сохранение рыночной доли;
- 2) усовершенствование банковской деятельности;
- 3) улучшение логистики.

### **3.4. Практические занятия**

Тематика практических занятий устанавливается в соответствии с учебным планом по направлению подготовки направлению 27.04.02 Управление качеством и программой дисциплины «Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах», а также в соответствии с навыками, которые необходимо получить в ходе овладения данной дисциплиной, в соответствии с формирующимися компетенциями в процессе овладения дисциплиной, а также в соответствии с тематикой лекций.

Структура, цель и порядок выполнения работ представлены в методических указаниях по дисциплине «Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах».

Тематика практических занятий представлена в таблице 3 рабочей программы дисциплины.

Перечень тем практических занятий:

Тема 1. Несоответствия и факторы их возникновения

Тема 2. Степень реализации запланированной деятельности

Тема 3, 4. Выявление необходимых усовершенствований. Планирование процесса мониторинга, анализа и улучшений

Тема 5. Внутренний аудит

Тема 6. Система документов СМК

Тема 7. Статистические методы в управлении качеством

Тема 8. Управление несоответствиями, их анализ и устранение

Тема 9. Создание и воплощение системы качества на предприятии

Тема 10. Прогнозирование рисков. Метод FMEA

Тема 11. Определение предупреждающих и корректирующих действий на основе анализа причин потенциальных событий. Современные методы оценки

Тема 12. SWOT – анализ

Тема 13. Система анализа информации о несоответствиях

Тема 14. Создание группы управления рисками в организации

Тема 15. Управление несоответствующей продукцией

Тема 16. Метод «Мозгового штурма»

Тема 17. Метод самооценки

Тема 18. Анализ второстепенных и ключевых процессов организации

Тема 19. Анализ функционирования организации

Тема 20. Анализ вариабельности производственных процессов

### 3.5. Самостоятельная работа

**Вопросы теста для проверки знаний полученных в результате самостоятельной работы**

**Выбрать наиболее подходящий вариант ответа (1,2,3,4) на каждый из вопросов и отметить ответ на листе тестирования.**

1 Цели, область и критерии внешнего аудита определяются:

- 1) Проверяемой организацией;
- 2) Проверяющей организацией;
- 3) Заказчиком;
- 4) Требованиями ИСО 9001.

**2 Аудитор не должен быть**

- 1) наблюдательным;
- 2) дипломатичным;
- 3) молчаливым;
- 4) восприимчивым.

**3 Критическим отклонением является:**

- 1) Противоречия между требованиями документов СК и их выполнением;
- 2) Отсутствие или невыполнение документированной процедуры по какому-либо элементу или процессу СК;
- 3) Недостатки оформления документов;
- 4) Неполное выполнение требований отраслевых стандартов или стандартов организации.

**4 Некритическим отклонением является:**

- 1) Наличие систематических отклонений от утверждённой конструкторской документации, систематических нарушений требований технологической документации, несоблюдения требований стандартов, распространяющихся на выпускаемую продукцию и её производство, приводящих к снижению качества выпускаемой продукции;
- 2) Выявление фактов фальсификации данных;
- 3) Противоречия между требованиями документов СК и их выполнением;
- 4) Отсутствие внедрения требований отраслевых стандартов или стандартов организации.

**5 Распознавание и оценка необходимости предупреждающих и корректирующих действий является целью**

- 1) контроля качества;
- 2) аудита качества;
- 3) надзора за качеством;
- 4) сертификации СМК.

**6 Надёжность оценки качества потенциально наиболее высока при:**

- 1) самооценке;
- 2) оценке потребителем;
- 3) оценке сертификационным органом;
- 4) не зависит от типа аудита.

## **7 Наиболее достоверной оценкой качества является оценка:**

- 1) результатов;
- 2) процессов;
- 3) СМК;
- 4) не зависит от объекта оценки.

### **3.6. Рубежный контроль**

#### **Вопросы рубежного контроля № 1**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие «качество». Управление качеством
3. История управления качеством.
4. Зарождение управления качеством в России.
5. Внедрение систем качества на предприятиях.
6. Управление качеством в Японии.
7. Опыт управления качеством в США.
8. История внимания к качеству продукции в США.
9. Управление качеством в европейских странах.
10. Фундаментальные и прикладные принципы управления качеством.
11. Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы.
12. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
13. Влияние качества на прибыль.
14. Затраты на качество продукции.
15. Понятие эффективности деятельности.
16. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.
17. Ключевые моменты взаимодействия с сотрудниками.
18. Признание заслуг и вознаграждение.
19. Принцип управления качеством: «Вовлечение работников».
20. Стандарты на системы менеджмента качества.
21. Принцип непрерывного улучшения.
22. Особенности и структура стандартов на системы менеджмента качества.
23. Сущность систем качества.
24. Основные составляющие системы качества.
25. Политика в области качества.
26. Классификация затрат на качество.
27. Порядок проведения сертификации систем.
28. Рекомендации по самооценке.
29. Управление качеством в промышленности и инженерном деле.
30. Слагаемые качества продукции и услуги.
31. Оценка качества в управлении процессами 8-й раздел стандарта ISO 9004. Измерения, анализ и улучшение.

32. Планирование процессов мониторинга, анализа и улучшений.
33. Исследование степени удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон.
34. Технические регламенты как основа корректирующих и превентивных мероприятий по улучшениям.
35. Составляющие технического регламента.
36. Внутренний аудит.
37. Изменение финансовых показателей деятельности.
38. Самооценка как основа для корректирующих и превентивных мер.
39. Системы документов технического регулирования.
40. Основные цели и принципы технического регулирования.
41. Документированные процедуры корректирующих и предупреждающих действий.

#### *Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Понятие "качество" согласно определению Международной Организации по стандартизации.
2. Эволюция подходов к качеству.
3. Особенности концепции управления качеством.
4. Что такое управление качеством.
5. Основные фундаментальные и прикладные принципы управления качеством. Их использование в прогнозах.
6. Субъект и объект управления реальными и потенциальными несоответствиями. Прямые и обратные связи.
7. Стратегия и тактика по управлению несоответствиями.
8. Цели управления несоответствиями.
9. Жизненный путь продукции.
10. Факторы, влияющие на качество и необходимость стандартов менеджмента качества. Документирование некоторых процедур.

#### **Вопросы рубежного контроля № 2**

##### *Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Документация СМК.
2. Этапы создания СМК в организации.
3. Требования к документации.
4. Классификация документации.
5. Процедуры и записи.
6. Статистические методы в управлении качеством.
7. Определение факторов, влияющих на формирование качества.
8. Распределение факторов на диаграмме Исикавы.
9. Диаграммы Парето.



- 10.Измерение и мониторинг процессов.
- 11.Определение корреляционной зависимости.
- 12.Составление контрольных карт.
- 13.Построение гистограмм.
- 14.Диаграммы расслоения.
- 15.Определение затрат при выпуске дефектной продукции, услуг и расчете эффективности новой продукции.
- 16.Управление несоответствиями, их анализ и устранение.
- 17.Создание и воплощение системы качества на предприятии.
- 18.Стратегия профилактики несоответствий и непрерывного улучшения.
- 19.Метод «5 почему?»
- 20.Прогнозирование рисков и ожиданий потребителей.
- 21.Сущность и содержание процессного подхода.
- 22.Интегрированные процессы в организации.
- 23.Анализ тенденций. Метод FMEA.
- 24.Определение предупреждающих действий на основе анализа причин потенциальных событий.
- 25.Определение и осуществление необходимых действий.
- 26.Порядок и этапы разработки СМК в организации.
- 27.Разработка плана графика подготовки и внедрения СМК в организации.
- 28.Оценка результативности функционирования СМК.
- 29.Измерение процессов СМК.
- 30.Стратегический менеджмент в СМК.
- 31.Формирование и отбор целей в области качества.
- 32.Стратегический менеджмент в СМК.
- 33.Формирование и отбор целей (фильтр целей).
- 34.Построение стратегической карты системы менеджмента качества.
- 35.Изучение международных стандартов ИСО 9000, ИСО 9001.
- 36.Теория современных систем управления (СМК).
- 37.Принципы СМК.
- 38.Оценка результативности СМК.
- 39.Стратегический менеджмент в СМК.

*Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Статистические методы управления качеством.
2. Планирование качества.
3. Контроль качества.
4. Отдел технического контроля и его задачи.
5. Сертификация продукции.
6. Сертификация систем менеджмента качества.
7. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия и государства.

### **Вопросы рубежного контроля № 3**

*Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях*

1. Стратегический менеджмент в СМК.
2. Формирование стратегических целей и мероприятий по их достижению.
3. SWOT-анализ. Определение базового направления развития организации.
4. Каскадирование целей в организации.
5. Системы безопасности пищевой продукции.
6. Управление качеством пищевой продукции на основе принципов ХАССП.
7. Построение системы ХАССП в организации.
8. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
9. Требования к организации, участвующей в пищевой цепочке.
10. Изучение международного стандарта ИСО 22000-2007.
11. Бережливое производство. Принципы. Подсистемы.
12. Определение коэффициента добавления ценности в технологическом процессе организации.
13. Методология «Шесть сигм».
14. Анализ вариабельности производственных процессов.
15. Определение индексов стабильности.
16. Системы безопасности пищевой продукции ХАССП, ИСО 22000.

*Вопросы для самостоятельного изучения*

1. Классификация показателей качества.
2. Комплексная оценка уровня качества объекта.
3. Принципы и цели стандартизации.
4. Многоаспектность качества.
5. Основные понятия и структура квалиметрии.
6. Показатели качества продукта.
7. Процесс для постоянного улучшения на основе корректирующих и превентивных мер.

### **3.6 Промежуточная аттестация**

Вид промежуточной аттестации – зачет.

Цель проведения зачета – проверка уровня усвоения знаний и готовности к изучению нового материала.

### **Вопросы, выносимые на зачет**

1. Слагаемые качества продукции и услуги.
2. Оценка качества в управлении процессами 8-й раздел стандарта ISO 9004: Измерения, анализ и улучшение.
3. Планирование процессов мониторинга, анализа и улучшений.

4. Исследование степени удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон.
  5. Технические регламенты как основа корректирующих и превентивных мероприятий по улучшениям.
  6. Составляющие технического регламента.
  7. Внутренний аудит.
  8. Изменение финансовых показателей деятельности.
  9. Самооценка как основа для корректирующих и превентивных мер.
  10. Системы документов технического регулирования.
  11. Основные цели и принципы технического регулирования.
  12. Документированные процедуры корректирующих и предупреждающих действий.
  13. Документация СМК.
  14. Этапы создания СМК в организации.
  15. Требования к документации.
  16. Классификация документации.
  17. Процедуры и записи.
  18. Статистические методы в управлении качеством.
  19. Определение факторов, влияющих на формирование качества.
  20. Распределение факторов на диаграмме Исикавы.
  21. Диаграммы Парето.
  22. Измерение и мониторинг процессов.
  23. Определение корреляционной зависимости.
  24. Составление контрольных карт.
  25. Построение гистограмм.
  26. Диаграммы расслоения.
  27. Определение затрат при выпуске дефектной продукции, услуг и расчете эффективности новой продукции.
  28. Управление несоответствиями, их анализ и устранение.
  29. Создание и воплощение системы качества на предприятии.
  30. Стратегия профилактики несоответствий и непрерывного улучшения.
- Метод «5 почему?»
31. Прогнозирование рисков и ожиданий потребителей.
  32. Сущность и содержание процессного подхода.
  33. Интегрированные процессы в организации.
  34. Анализ тенденций. Метод FMEA.
  35. Определение предупреждающих действий на основе анализа причин потенциальных событий.
  36. Определение и осуществление необходимых действий.
  37. Порядок и этапы разработки СМК в организации.
  38. Разработка плана графика подготовки и внедрения СМК в организации.
  39. Оценка результативности функционирования СМК.
  40. Измерение процессов СМК.

41. Стратегический менеджмент в СМК.
42. Формирование и отбор целей в области качества.
43. Стратегический менеджмент в СМК.
44. Формирование и отбор целей (фильтр целей).
45. Построение стратегической карты системы менеджмента качества.
46. Изучение международных стандартов ИСО 9000, ИСО 9001.
47. Теория современных систем управления (СМК).
48. Принципы СМК.
49. Оценка результативности СМК.
50. Стратегический менеджмент в СМК.
51. Стратегический менеджмент в СМК.
52. Формирование стратегических целей и мероприятий по их достижению.
53. SWOT-анализ. Определение базового направления развития организации.
54. Каскадирование целей в организации.
55. Системы безопасности пищевой продукции.
56. Управление качеством пищевой продукции на основе принципов ХАССП.
57. Построение системы ХАССП в организации.
58. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции.
59. Требование к организации, участвующей в пищевой цепочке.
60. Изучение международного стандарта ИСО 22000-2007.
61. Бережливое производство. Принципы. Подсистемы.
62. Определение коэффициента добавления ценности в технологическом процессе организации.
63. Методология «Шесть сигм».
64. Анализ варибельности производственных процессов.
65. Определение индексов стабильности.
66. Системы безопасности пищевой продукции ХАССП, ИСО 22000.

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

##### **4.1 Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Контроль результатов обучения, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Управление несоответствиями в производственно-технологических системах» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы.

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля, порядок начисле-

ния баллов и фонды контрольных заданий для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

#### 4.2 Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (зачет)			Описание
	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	
<b>высокий</b>	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
<b>базовый</b>	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
<b>пороговый</b>	«удовлетворительно»	«зачтено»	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
—	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных про-

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (зачет)			Описание
				граммой практических заданий, не может продолжить обучение или к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

#### 4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

**знания:** теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы влияющие на качество, виды показателей качества; возможности современных методов организации научного этапа и этапа опытно-конструкторских работ в процессе инновационной деятельности на производстве;

**умения:** ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;

**владение навыками:** аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а так же проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.

#### Критерии оценки

<b>отлично</b>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала методов, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий;</li> <li>- умение ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;</li> <li>- успешное и системное владение навыками аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а так же проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</li> </ul>
----------------	--

<p><b>хорошо</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знание материала, не допускает существенных неточностей;</li> <li>- в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;</li> <li>- в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а также проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</li> </ul>
<p><b>удовлетворительно</b></p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала;</li> <li>- в целом успешное, но не системное умение ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;</li> <li>- в целом успешное, но не системное владение аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а также проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</li> </ul>
<p><b>неудовлетворительно</b></p>	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале методов, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки;</li> <li>- не умеет ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;</li> <li>- обучающийся не владеет аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а также проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.</li> </ul>

#### 4.2.2. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении контрольных (самостоятельных) работ обучающийся демонстрирует:

**знания:** теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы влияющие на качество, виды показателей качества; возможности современных методов организации научного этапа и этапа опытно-конструкторских работ в процессе инновационной деятельности на производстве;

#### Критерии оценки выполнения тестовых заданий

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: знания теоретического материала дисциплины, в тестовом задании даны правильные ответы на 90-100% вопросов, включенных в тест.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: ориентируется в теоретическом материале, владеет терминологией, в тестовых заданиях даны правильные ответы на 75-89% вопросов, включенных в тест.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: материал неполно, даны правильные ответы на 50-74% вопросов, включенных в тест
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся: набрал менее 50% правильных ответов на вопросы, включенные в тест.

#### 4.2.5. Критерии оценки практических работ

При выполнении практических работ обучающийся демонстрирует:

**знания:** теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы, влияющие на качество, виды показателей качества; возможности современных методов организации научного этапа и этапа опытно-конструкторских работ в процессе инновационной деятельности на производстве;

**умения:** ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;

**владение навыками:** аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а так же проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

#### Критерии оценки выполнения практических работ

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в со-
----------------	---



	ответствии с требованиями практической работы.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: смысловую цельность, связность и последовательность изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы не до конца или с 2 ошибками.
<b>неудовлетворительно</b>	у обучающегося: работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы. Тетрадь не заполнена или заполнена неправильно.

#### 4.2.6. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

**знания:** теоретические основы обеспечения качества продукции, факторы, влияющие на качество, виды показателей качества; возможности современных методов организации научного этапа и этапа опытно-конструкторских работ в процессе инновационной деятельности на производстве;

**умения:** ориентироваться в основных понятиях и определениях в области качества; разрабатывать, анализировать и оценивать системы управления качеством; выявлять основные факторы конкурентоспособности и давать рекомендации по ее повышению; осуществлять анализ эффективности инноваций на основе достижений в области управления качеством;

**владение навыками:** аналитическими приемами определения целесообразности принятия решений в области управления несоответствиями; навыками обеспечения безопасности разрабатываемых новых технологий и продуктов, а так же проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

#### Критерии оценки выполнения самостоятельных работ

<b>отлично</b>	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
<b>хорошо</b>	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с

	учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
<b>удовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.
<b>неудовлетворительно</b>	обучающийся демонстрирует: незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

*Разработчик(и): доцент, Тяпаев Т.Б.*

  
(подпись)