

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 17.09.2024 15:15:18
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e5668b07f01fe1ba2172f735a12



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

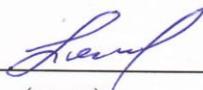
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный аграрный университет
имени Н.И. Вавилова»**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
/Молчанов А.В./
« 21 » мая 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Направленность (профиль)	Организационно-управленческие системы
Квалификация выпускника	Магистр
Нормативный срок обучения	2 года
Форма обучения	Очная
Кафедра-разработчик	Технология производства и переработки продукции животноводства
Ведущий преподаватель	Тяпаев Т.Б., доцент

Разработчик: доцент Тяпаев Т.Б.


(подпись)

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.....	11
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	25

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

В результате изучения дисциплины «Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 11.08.2020 г. № 947, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Управление несоответствиями в организационно-управленческих 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-1	Способен организовывать работы по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества работ, выпуску брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению	ПК-1.1 Анализирует несоответствие, определяет причины несоответствий, оценивает необходимость действий, направленных на избежание повторения несоответствий, разрабатывает корректировочные мероприятия по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг)	3	лекции, практические занятия	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, самостоятельная работа, тестирование

Профиль подготовки «Организационно-управленческие системы»

Компетенция ПК-1 – также формируется в ходе освоения дисциплин: «Организация контроля качества и проведения испытаний», «Оценка процессов систем качества», «Разработка моделей систем управления качеством», «Практическое применение проблемно-ориентированных методов в области качества», технологической и преддипломной практики, государственной итоговой аттестации.

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	письменный опрос	письменный ответ обучающегося на поставленный преподавателем вопрос (вопросы). Средство рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
2	устный опрос	средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения входного и текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
3	доклад	продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	темы докладов, сообщений
4	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
5	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным	банк тестовых заданий

		нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	
6	самостоятельная работа	средство, позволяющее оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов из учения в рамках определенного раздела дисциплины	вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
7	практическое занятие	направленное на изучение существующих приемов и методик для решения поставленных задач, известными методами	контрольные вопросы по практическим занятиям. Тематика практических занятий представлена в таблице 3 рабочей программы дисциплины.

Программа оценивания контролируемой дисциплине

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. Понятия.	ПК-1	Письменный опрос
2	Несоответствия и факторы их возникновения. Анализ причин несоответствий.	ПК-1	Устный опрос
3	Взаимосвязь качества и экономических показателей деятельности фирмы. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции. Влияние качества на прибыль. Затраты на качество продукции. Понятие эффективности деятельности	ПК-1	Устный опрос
4	Степень реализации запланированной деятельности. Процесс расчет запланированных результатов	ПК-1	Устный опрос. Самостоятельная работа
5	Исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь. Проведение анализа технологических процессов. Этапы.	ПК-1	Устный опрос
6	Выявление необходимых усовершенствований. Анализ нововведений.	ПК-1	Устный опрос
7	Разработка новых, более эффективных средств контроля качества. Применение современных методов контроля.	ПК-1	Устный опрос
8	Планирование процессов мониторинга, анализа	ПК-1	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	и улучшений. Исследование степени удовлетворенности потребителя и других заинтересованных сторон.		
9	Технические регламенты как основа корректирующих и превентивных мероприятий по улучшениям. Составляющие технического регламента.	ПК-1	Устный опрос. Самостоятельная работа
10	Внутренний аудит. Этапы проведения. Документация.	ПК-1	Устный опрос
11	Изменение финансовых показателей деятельности. Самооценка как основа для корректирующих и превентивных мер.	ПК-1	Устный опрос
12	Системы документов технического регулирования. Основные цели и принципы технического регулирования. Документированные процедуры корректирующих и предупреждающих действий.	ПК-1	Устный опрос. Самостоятельная работа
13	Документация СМК. Этапы создания СМК в организации Требования к документации. Классификация документации. Процедуры и записи.	ПК-1	Устный опрос
14	Статистические методы в управлении качеством. Определение факторов, влияющих на формирование качества. Распределение факторов на диаграмме Исикавы. Диаграммы Парето. Измерение и мониторинг процессов. Определение корреляционной зависимости. Составление контрольных карт. Построение гистограмм. Диаграммы расслоения. Определение затрат при выпуске дефектной продукции, услуг и расчете эффективности новой продукции.	ПК-1	Устный опрос
15	Управление несоответствиями, их анализ и устранение.	ПК-1	Устный опрос
16	Создание и воплощение системы качества на предприятии. Стратегия профилактики несоответствий и непрерывного улучшения. Метод «5 почему?»	ПК-1	Устный опрос. Самостоятельная работа
17	Прогнозирование рисков и ожиданий потребителей. Сущность и содержание процессного подхода. Интегрированные процессы в организации. Анализ тенденций. Метод FMEA.	ПК-1	Устный опрос
18	Определение предупреждающих действий на основе анализа причин потенциальных событий. Определение и осуществление необходимых действий.	ПК-1	Устный опрос
19	Определение корректирующих действий. Составление плана мероприятий	ПК-1	Устный опрос
20	Осуществление корректирующих и превентив-	ПК-1	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	ных мероприятий. Процедура выполнения.		
21	Оценка результативности предупреждающих действий. Расчет результативности.	ПК-1	Устный опрос
22	Оценка результативности корректирующих мероприятий. Расчет результативности.	ПК-1	Устный опрос
23	Оценка эффективности проводимых мероприятий по улучшению. Расчет эффективности корректирующих и превентивных мероприятий.	ПК-1	Устный опрос. Самостоятельная работа
24	Стратегический менеджмент в СМК. Формирование и отбор целей (фильтр целей). Построение стратегической карты системы менеджмента качества. Оценка эффективности проводимых мероприятий по улучшению.	ПК-1	Устный опрос
25	Оценка удовлетворенности потребителя. Процедура работы с претензиями и рекламациями.	ПК-1	Устный опрос
26	SWOT-анализ. Определение базового направления развития организации.	ПК-1	Устный опрос
27	Современные методы оценки улучшений. Инновационные методы оценки.	ПК-1	Устный опрос
28	Система анализа информации о несоответствиях. Методы сбора информации в организации.	ПК-1	Устный опрос
29	Создание группы управления рисками в организации. Этапы создания. Выявление лидера.	ПК-1	Устный опрос
30	Управление несоответствующей продукцией. Способы, методы, учет.	ПК-1	Устный опрос
31	Метод «Пять почему». Сущность методы. Задачи.	ПК-1	Устный опрос
32	Метод «Мозгового штурма» Сущность, Задачи.	ПК-1	Устный опрос
33	Метод самооценки. Сущность. Задачи.	ПК-1	Устный опрос
34	Анализ второстепенных и ключевых процессов организации. Взаимосвязь. Структура. Анализ	ПК-1	Устный опрос
35	Анализ variability производственных процессов. Определение индексов стабильности. Метод «Пять почему». Метод «Мозгового штурма»	ПК-1	Устный опрос. Доклады

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине
«Управление несоответствиями в организационно-управленческих 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-1, 3 семестр	ПК-1.1 Анализирует несоответствие, определяет причины несоответствий, оценивает необходимость действий, направленных на избежание повторения несоответствий, разрабатывает корректировочные мероприятия по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг)	обучающийся не умеет анализировать несоответствия, определять причины несоответствий, оценивать необходимость действий, направленных на избежание повторения несоответствий, разрабатывать корректировочные мероприятия по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг)	в целом успешное, но не системное умение анализировать несоответствия, определять причины несоответствий, оценивать необходимость действий, направленных на избежание повторения несоответствий, разрабатывать корректировочные мероприятия по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг)	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей.	успешное умение и системное владение навыками анализа несоответствий, определения причины несоответствий, оценки необходимости действий, направленных на избежание повторения несоответствий, разработки корректировочных мероприятий по устранению дефектов, выявляемых при эксплуатации продукции (услуг)

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. Доклады

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 выходами;
- 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 Управления 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 формируемыми 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 11-18, 20, 24 Определение предупреждающих и корректирующих действий на основе анализа причин потенциальных событий. Современные методы оценки

Тема 19. SWOT – анализ

Тема 21. Система анализа информации о несоответствиях

Тема 22. Создание группы управления рисками в организации

Тема 23. Управление несоответствующей продукцией

Тема 25. Метод «Мозгового штурма»

Тема 26. Метод самооценки

Тема 27. Анализ второстепенных и ключевых процессов организации

Тема 28. Анализ функционирования организации

Тема 29. 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. Требование 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.

3.7. Промежуточная аттестация

Вид промежуточной аттестации – экзамен.

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

Вопросы, выносимые на экзамен

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. Требования 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 вариабельности производственных процессов.
65. Определение индексов стабильности.
66. Системы безопасности пищевой продукции ХАССП, ИСО 22000.

Пример экзаменационного билета

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
ФГБОУ ВО Саратовский государственный аграрный университет
им. Н.И. Вавилова**

Кафедра «Технологии производства и переработки продукции животноводства»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине: «Управление несоответствиями в организационно-управленческих системах»

1. Каскадирование целей в организации.
2. Системы безопасности пищевой продукции.
3. Управление качеством пищевой продукции на основе принципов.

Зав. кафедрой ТПиППЖ

Ф.И.О.

Дата «__»_____20__

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 организационно-

управленческих системах» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля и контрольные задания 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 (промежуточная аттестация)			Описание
	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	
высокий	«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
базовый	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
пороговый	«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 (промежуточная аттестация)			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: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки

отлично	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание материала программы качества или документированных процедур, процедуры проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; - умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки; - успешное и системное владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
хорошо	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание материала программы качества или документированных процедур, процедуры проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий, не допускает существенных неточностей; - в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки, используя современные методы и показатели такой оценки;

	<ul style="list-style-type: none"> - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
удовлетворительно	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала; - в целом успешное, но не системное умение применять знания определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки, используя современные методы и показатели оценки (указываются конкретные методы и показатели оценки в зависимости от специфики дисциплины); - в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)
неудовлетворительно	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале структуры и культуры социально-экономической системы, методики разработки целей на планируемый период, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; - не умеет использовать методы и приемы применения знаний определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий, используя современные методы и показатели такой оценки, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено; - обучающийся не владеет навыками чтения и оценки проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия), допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено

4.2.2. Критерии оценки выполнения тестовых заданий

При выполнении контрольных (самостоятельных) работ обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

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

4.2.3. Критерии оценки практических работ

При выполнении практических работ обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки выполнения практических работ

отлично	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.
хорошо	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.
удовлетворительно	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.
неудовлетворительно	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.

4.2.4. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

знания: программу качества или документированные процедуры, процедуру проведения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

умения: определять серьезные несоответствия, применять знания составления плана по корректирующим и превентивным мероприятиям в организации по устранению несоответствий.

владение навыками: проведения мероприятий направленных на улучшение качества, проведения корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества процессов организации (предприятия)

Критерии оценки выполнения самостоятельных работ

отлично	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.
хорошо	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.
удовлетворительно	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 определенно и последовательно изложить ответ.
неудовлетворительно	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)