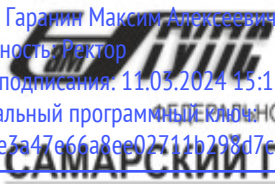


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гарант Максим Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.03.2024 15:15:04
Уникальный программный ключ:
7708e7a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

 **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Приложение
к рабочей программе дисциплины

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

«Системы менеджмента качества»

Специальность
23.05.05 Системы обеспечения движения поездов

Специализация
Телекоммуникационные системы и сети железнодорожного транспорта

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой, 8 семестр.

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

| Код и наименование компетенции | Код индикатора достижения компетенции |
|---|--|
| ПК-2: Способен принимать управленческие решения при организации выполнения работ по эксплуатации, техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной электросвязи проводных и беспроводных телекоммуникационных систем, сетей железнодорожного транспорта | ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной связи |
| | ПК-2.3: Организует деятельность коллектива исполнителей в соответствии с планами работ по техническому обслуживанию, эксплуатации и ремонту устройств проводных и беспроводных телекоммуникационных систем железнодорожного транспорта |

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине | Оценочные материалы (семестр 8) |
|---|--|----------------------------------|
| ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной связи | Обучающийся знает: -международные стандарты управления качеством; - нормативные документы по качеству и безопасности технологических процессов; -методы измерения и оценки показателей качества систем ЖАТ. | Тестовые задания (№1 - №15) |
| | Обучающийся умеет: - разрабатывать требования к обеспечению безотказности, требования к системам улучшения качества. | Задания (№1 - №3) |
| | Обучающийся владеет: - навыками применения инструментов совершенствования и ремонту оборудования, устройств и систем ЖАТ. | Задания (№4 - №6) |

| | | |
|--|---|-------------------|
| ПК-2.3: Организует деятельность коллектива исполнителей в соответствии с планами работ по техническому обслуживанию, эксплуатации и ремонту устройств проводных и беспроводных телекоммуникационных систем железнодорожного транспорта | Обучающийся знает: - нормативные документы по качеству и безопасности технологических процессов; - методы измерения и оценки показателей качества систем ТКСС железнодорожного транспорта | Задания (№16-31) |
| | Обучающийся умеет: - создавать требования к системам улучшения качества. | Задания (№1 - №3) |
| | Обучающийся владеет: - навыками эксплуатации устройств и систем ЖАТ | Задания (№4 - №6) |

Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Образовательный результат |
|---|---|
| ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной связи | Обучающийся знает: - международные стандарты управления качеством; - показателей качества систем ЖАТ. |

1) Понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

«Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»
«Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»
«Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»

2) Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

количественные, сюрпризные характеристики
обязательные, сюрпризные характеристики
обязательные, количественные, сюрпризные характеристики

3) Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

в фазе отбраковки
в фазе контроля качества
в фазе управления качеством

4) Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

в фазе отбраковки;
в фазе контроля качества;
в фазе управления качеством.

5) Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

1987 г.;
1997 г.;
2005 г.

6) В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

качество фирмы
качество производственных процессов
качество жизни

7) TQM (Total Quality management) – это:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации
подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества
система взаимоотношений поставщиков и потребителей

8) Главными составляющими качества продукта являются:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

технические характеристики
безопасность и надежность
технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность

9) Процедуры рока-уоке используются:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

только в производстве
только в сфере услуг
и в производстве, и в сфере услуг

10) Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

на стадиях проектирования и производства

на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания

на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания

11) В реализации подхода TQM участвуют:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

все службы и подразделения компании;

только служба качества;

руководство компании и служба качества.

12) Эффективность подхода TQM зависит:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

в первую очередь от менеджеров среднего звена;

в первую очередь от руководства компании;

в первую очередь от службы качества в компании.

13) Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании

увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов

вовлечения и обучения всего персонала

мониторинга поставщиков и качества их продукции

14. Для реализации принципа принятия решений, основанного на фактах, используются:

статистические методы;

цикл Деминга;

система Шинго;

benchmarking.

15. Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

избавиться от нерадивых работников

провести корректировку всей системы управления компанией

ужесточить контроль всех процессов в компании

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Образовательный результат |
|--|--|
| ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной связи | Обучающийся умеет: - разрабатывать требования к обеспечению безотказности, требования к системам улучшения качества.. |
| 1. Дать описание основных требований действующих стандартов и их взаимодействие для подразделений ОАО "РЖД". 2. Дать описание назначение и состав метода «8 шагов». Составить структурную схему работы метода «8 шагов» 3. Представить составляющие стенда системы «Барьер» основных производственных участков региональных центров связи по ремонту телекоммуникационных систем: а) оперативно-технологической связи; б) цифровых телефонных станций; в) IP- телефонии | |
| ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов | Обучающийся владеет: - навыками применения инструментов |

| | |
|---|---|
| железнодорожной связи | совершенствования и ремонту оборудования, устройств и систем ЖАТ |
| <p>1. Составить модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе, применительно к подразделениям ОАО "РЖД".</p> <p>2. Назвать состав и назначение документации для создания системы менеджмента качества в соответствии с требованиями Международных Стандартов.</p> <p>3. Назвать состав и назначение документации для создания системы менеджмента качества для аппарата управления ОАО «РЖД», филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД».</p> | |

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки знаниевого образовательного результата

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Образовательный результат |
|--|--|
| ПК-2.2: Распределяет между работниками виды и объем работ по техническому обслуживанию и ремонту объектов железнодорожной связи | Обучающийся знает: -международные стандарты управления качеством; - показателей качества систем ЖАТ. |
| <p>16) Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является: (Выберите неверный тезис.)</p> <p>обеспокоенность состоянием окружающей среды; требование клиентов; перспектива роста конкурентоспособности компании.</p> <p>17) Стратификация данных может использоваться: (выберите неверный тезис.)</p> <p>совместно с гистограммами совместно с диаграммами Парето только самостоятельно</p> <p>18) Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии: (Отметьте один правильный вариант ответа.)</p> <p>отсутствие серий и трендов выход точек за контрольные границы периодичность упорядоченность в расположении точек</p> <p>19) Затраты на качество – это: (Отметьте один правильный вариант ответа.)</p> <p>затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента затраты на внутренний и внешний брак затраты на функционирование службы качества в компании</p> <p>20) Система Тейлора впервые была внедрена: (Отметьте один правильный вариант ответа.)</p> <p>1905 г. 1949 г. 1951 г. 1964 г</p> <p>21) Цикл Деминга – модель улучшения, включает: (Отметьте один правильный вариант ответа.)</p> <p>планирование, осуществление управления качеством планирование качества</p> | |

планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством

22. Закон, устанавливающий перечень НД в РФ:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

федеральный закон «О качестве и безопасности»
федеральный закон «О техническом регулировании»
федеральный закон «О защите прав потребителей»

23) Что такое ИСО (ISO):

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

международная организация по стандартизации
международная электротехническая комиссия
международная лаборатория

24) Что такое «серия ISO-9000»:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

пакет документов
стандарты по обеспечению качества
стандарты на продукцию

25) Росстандарт – это:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

организация по сертификации продукции
организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией
организация по управлению охраной окружающей среды

26) Принципы, положенные в основу сертификации качества:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

конфиденциальность
добровольность
конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность

27) Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

концепция БИП (бездефектного изготовления продукции)
КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)
КАНБАН
КСУКП

28) Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001
ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001
ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001
ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008
ГОСТ Р ИСО 9001 – 2008

29. В чем разница между МС ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9001:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

разницы нет
это разные документы
ГОСТ Р ИСО 9001 – это аутентичный перевод МС ИСО 9001

30) Основным нормативным документом для подтверждения соответствия продукции в настоящее время в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании» является:

(Отметьте один правильный вариант ответа.)

ГОСТ
технический регламент

СанПин

31. Высший уровень качества достигается на уровне «шести сигм»:
(Отметьте один правильный вариант ответа.)

- 1, 2 дефекта на миллион возможностей
- 2, 3 дефекта на миллион возможностей
- 3,4 дефекта на миллион возможностей

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

Проверяемый образовательный результат :

| Код и наименование индикатора достижения компетенции | Образовательный результат |
|--|--|
| ПК-2.3: Организует деятельность коллектива исполнителей в соответствии с планами работ по техническому обслуживанию, эксплуатации и ремонту устройств проводных и беспроводных телекоммуникационных систем железнодорожного транспорта | Обучающийся умеет: - нормативные документы по качеству и безопасности технологических процессов; -методы измерения и оценки показателей качества систем ТКСС железнодорожного транспорта |
| 4. Дать описание основных требований действующих стандартов и их взаимодействие для подразделений ОАО "РЖД". | |
| 5. Дать описание назначение и состав метода «8 шагов». Составить структурную схему работы метода «8 шагов | |
| 6. Представить составляющие стенда системы «Барьер» основных производственных участков региональных центров связи по ремонту телекоммуникационных систем: а) оперативно-технологической связи; б) цифровых телефонных станций; в) IP- телефонии | |
| ПК-2.3: Организует деятельность коллектива исполнителей в соответствии с планами работ по техническому обслуживанию, эксплуатации и ремонту устройств проводных и беспроводных телекоммуникационных систем железнодорожного транспорта | Обучающийся владеет: -навыками эксплуатации устройств и систем ЖАТ |
| 4. Составить модель системы менеджмента качества, основанную на процессном подходе, применительно к подразделениям ОАО "РЖД". | |
| 5. Назвать состав и назначение документации для создания системы менеджмента качества в соответствии с требованиями Международных Стандартов. | |
| 6. Назвать состав и назначение документации для создания системы менеджмента качества для аппарата управления ОАО «РЖД», филиалов и структурных подразделений ОАО «РЖД». | |

2.3. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

1. Что является конечной целью внедрения СМК.
1. Что предполагает процессный подход к описанию хозяйства в соответствии со стандартом.
2. Что является ключевыми процессами Дирекции связи и РЦС .
3. Назовите главные причины влияющие на браки в ДС и РЦС.
4. Перечислите показатели безопасности движения поездов по ДС и РЦС.
5. Чем характеризуется состояние основных фондов хозяйства .
6. На какие группы разделены процессы СМК.
7. Что такое объект аудита.
8. Перечислите основную продукцию ДС и РЦС, основных поставщиков и главных потребителей.
9. Перечислите основные руководящие документы, разработанные Департаментом Информатизации и связи
10. Назовите классификация менеджмента по виду привлекаемых ресурсов.

11. Объясните понятие продукт труда менеджера.
12. Какой закон лежит в основе эффективности функционирования интегрированных структур.
13. Что не относится к функциям менеджмента
14. Объясните понятие процесса стимулирования самого себя и других на достижениях индивидуальных и общих целей организации
15. Что является предметом труда менеджера
16. Что является социальной эффективностью менеджмента
17. В чем заключается основная цель управления производством
18. При каких условиях контроль является эффективным
19. Чем не является повышением эффективности руководства
20. Что влияет на социальную эффективность менеджмента
21. Какая структура является наиболее предпочтительной при производстве монопродукта
22. Объясните понятие инфраструктуры менеджмента
23. Что такое цель управления
24. Что такое обмен информации между уровнями иерархии
25. Что такое эффективность управления
26. Как условно разделены способы мотивации

2.4 Расчетно-графическая работа

Каждый студент должен выполнить расчетно-графическую работу на тему «Разработка компонентов и процессной модели подготовки, планирования и реализации процесса сертификации СМК хозяйствующего субъекта». Исходными данными для выполнения работы являются;

- информация о деятельности конкретного хозяйствующего субъекта и его структуре управления (могут быть использованы результаты учебной и/или производственной практик);
- информация о состоянии дел в сферах управления качеством и обеспечении качества продукции рассматриваемого хозяйствующего субъекта (также могут быть использованы результаты учебной и/или производственной практик);
- требования российских стандартов к содержанию компонентов и реализации процедур аудита и сертификации СМК – результаты освоения теоретических и практических компонентов дисциплины.

3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по зачету с оценкой

«Отлично/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.

«Хорошо/зачтено» – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.