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

Паспорт экзамена

по дисциплине «Управление качеством», 4 семестр

1. Методика оценки

Экзамен проводится в устной форме, по билетам. Билет состоит из 3 вопросов и формируется по следующему правилу:

- первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-15;
- второй вопрос из диапазона вопросов 16-30;
- третий вопрос из диапазона вопросов 31-45

Таким образом, проверяются результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в программе индикаторами достижения компетенций.

На экзамене преподаватель вправе задавать студенту уточняющие и дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма экзаменационного билета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № 1
к экзамену по дисциплине «Управление качеством»

1. Методики выявления требований потребителей к качеству продукции/услуг.
2. Методология анализа отраслевого рынка с позиции качества.
3. Эволюция концепций управления качеством

Утверждаю: зав. кафедрой ____ _____ А.А. Борисова
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки результатов обучения, соотнесенных с уровнями освоения индикаторов достижения компетенций

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент проводит сравнительный комплексный анализ материала, выявляет проблемы, предлагает механизмы их решения, представляет количественные характеристики определенных процессов, приводит конкретные примеры. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций не содержит пробелов. Установленные в программе компетенции сформированы в полном объеме. Оценка составляет *от 35 до 40 баллов.*

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **базовом** уровне, если студент при ответе на вопросы формулирует основные понятия, дает характеристику процессов,

явлений, проводит анализ причин, условий, способен представить количественные и качественные характеристики процессов. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит несущественные пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на базовом уровне. Оценка составляет *от 34 до* 27 *баллов.*

Ответ на экзаменационный билет засчитывается на **пороговом** уровне, если студент при ответе на вопросы дает определение основных понятий, может показать причинно-следственные связи явлений допускает непринципиальные ошибки, например, вычислительные. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит пробелы. Установленные в программе компетенции сформированы на пороговом уровне. Оценка составляет *от* 26 *до* 20 *баллов.*

Ответ на экзаменационный билет считается **неудовлетворительным** (ниже порогового уровня), если студент при ответе на вопросы не дает определений основных понятий, не способен показать причинно-следственные связи явлений. Совокупность результатов обучения по дисциплине и соотнесенных с ними индикаторов достижения компетенций содержит существенные пробелы. Установленные в программе компетенции не сформированы. Оценка составляет *менее* 20 *баллов.*

3. Шкала оценки

Экзамен считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета составляет от 20 до 40 баллов включительно. Сумма менее 20 баллов признается неудовлетворительным результатом промежуточной аттестации по дисциплине.

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, установленными в НГТУ.

4. **Вопросы к** экзамену **по дисциплине «**Управление качеством**»**

Компетенция: ПК-1.В/ОР: диагностика запросов стейкхолдеров и разработка регулирующих мероприятий

1. Методики выявления требований потребителей к качеству продукции/услуг.
2. Инструменты анализа обратной связи от клиентов и их применение в управлении качеством.
3. Разработка корректирующих мероприятий на основе анализа запросов потребителей.
4. Методы оценки удовлетворенности потребителей и их связь с бизнес-процессами.
5. Система показателей качества, учитывающая интересы всех стейкхолдеров.

Компетенция: ПК-4.В/ОР: комплексный анализ рынков)

6. Методология комплексного анализа рынков научно-технической продукции в контексте разработки стратегии управления производственными системами компании
7. Система показателей для оценки конкурентоспособности продукции/услуг на рынках с учётом требований к качеству
8. Алгоритм выявления технологических трендов и их влияния на производственные системы (цифровые технологии)
9. Методика сегментации целевых групп потребителей в аспекте цифровых технологий для формирования стратегии качества
10. Порядок оценки рисков при использовании цифровых технологий и их влияние на систему управления качеством

Вопросы для компетенции ПК-4.В/ОР (разработка стратегии и перспективных планов)

11. Структура стратегии развития компании в динамичных условиях рынка с учётом требований к качеству продукции/услуг
12. Методы использования цифровых технологий для повышения эффективности управления качеством
13. Набор метрик для оценки эффективности реализации стратегии качества в условиях динамичного рынка
14. План внедрения стратегических изменений в систему управления качеством
15. Методика оценки потенциала улучшения качества при разработке стратегических планов

Компетенция ПК-7.В/ОР: оценка эффективности производственных процессов

16. Анализ проблемных областей в системе управления качеством.
17. Методы оценки эффективности производственных процессов с позиции качества.
18. Инструменты визуализации проблем в системе качества.
19. Разработка предложений по совершенствованию процессов на основе анализа данных.
20. Оценка рисков при внедрении изменений в систему качества.

Компетенция ПК-8.В/ОР: анализ рынка инновационно-технологической продукции

21. Методология анализа отраслевого рынка с позиции качества.
22. Инструменты оценки конкурентоспособности продукции предприятия.
23. Методы анализа поставщиков материалов и их влияние на качество.
24. Разработка критериев оценки качества инновационно-технологической продукции.
25. Формирование аналитических обзоров конъюнктуры рынка качества.

Компетенция ПК-9.В/ОР: диагностика бизнес-показателей

26. Система показателей для оценки эффективности СМК.
27. Методы расчета ключевых показателей качества.
28. Инструменты сбора данных для анализа системы качества.
29. Статистические методы обработки данных в управлении качеством.
30. Разработка системы мониторинга показателей качества.

Компетенция УК-1: системный подход в управлении качеством

31. Принципы системного подхода в управлении качеством.
32. Методы анализа проблемных ситуаций в системе качества.
33. Инструменты выявления причин несоответствий качества.
34. Разработка стратегии улучшения качества на основе системного анализа.
35. Методы оценки эффективности принятых решений по качеству.

Вопросы по истории и теории управления качеством

36. Эволюция концепций управления качеством.
37. Роль лидеров в развитии систем качества.
38. Принципы TQM и их современное применение.
39. Методы статистического контроля качества.
40. Цикл Деминга и его применение в современных системах качества.

Компетенция УК-2: управление проектами по качеству

41. Этапы жизненного цикла проекта по улучшению качества.
42. Методы контроля реализации проектов качества.
43. Инструменты корректировки проектов по качеству.
44. Оценка рисков проектов в области качества.
45. Разработка критериев успешности проектов качества.