

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Карпов Евгений Борисович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 26.03.2023 08:25:03  
Уникальный программный ключ:  
34e81b9ebf022d792ddf4ba544335e5b15ea819d76c11d21098d2f3e86a810b



МЕЖДУНАРОДНАЯ ПОЛИЦЕЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ВПА  
Автономная некоммерческая организация высшего образования  
АНО ВО МПА ВПА



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УМР

Л.М. Окунева

23 декабря 2022 г.

## Измерение и анализ эффективности и качества рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 27.03.02 Управление качеством  
Учебный год начала подготовки 2023-2024

Форма обучения **очно-заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180  
в том числе:  
аудиторные занятия 48  
самостоятельная работа 96  
часов на контроль 36

Виды контроля в семестрах:  
экзамены 9

### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	9 (5.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	15 5/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	48	48	48	48
Сам. работа	96	96	96	96
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Рабочая программа дисциплины

**Измерение и анализ эффективности и качества**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством (приказ Минобрнауки России от 31.07.2020 г. № 869)

составлена на основании учебного плана:

27.03.02 Управление качеством

утвержденного учёным советом вуза от 23.12.21 протокол № 3.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	получение студентами базовых знаний по методам и организации системы анализа и измерений на предприятии.
-----	--

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДВ.05
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Материаловедение
2.1.2	Методы и средства измерений, испытаний и контроля
2.1.3	Организация и проведение экспертизы качества
2.1.4	Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)
2.1.5	Сертификация систем качества
2.1.6	Технология и организация производства, продукции и услуг
2.1.7	Технология конструкционных материалов
2.1.8	Методы испытаний композитных конструкций
2.1.9	Технология получения композиционных материалов
2.1.10	Метрологический контроль и надзор
2.1.11	Метрология, стандартизация и сертификация
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Производственная практика (преддипломная практика)

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****ПК-1: Способен проводить анализ качества сырья и материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий****ПК-1.2: Оценивает влияние качества материалов, сырья, полуфабрикатов на качество готовой продукции****В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	историю научных подходов анализа и измерений эффективности и качества качеством и организации работ по обеспечению качества;
3.1.2	основы организации анализа и измерений на предприятии;
3.1.3	критерии результативности работы в области эффективности и качества;
3.1.4	модель измерения совокупной факторной производительности;
3.1.5	показатели оценки результатов работы организации и инструменты качества;
3.1.6	требования к информации для оценки эффективности и качества.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	наглядно представлять показатели эффективности и качества для установления контроля и улучшения результативности деятельности организации;
3.2.2	профессионально разрабатывать измерительную систему в организации управления эффективностью и качеством;
3.2.3	оценивать результаты деятельности компании в области эффективности и качества;
3.2.4	разрабатывать программы повышения эффективности деятельности компании;
3.2.5	формировать команды для внедрения программы повышения эффективности деятельности организации;
3.2.6	проводить анализ и принимать решения по управлению качеством на основе известных инструментов менеджмента качества
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	теоретическими основами в области обеспечения эффективности и качества;
3.3.2	методологией разработки и внедрения программы повышения эффективности и качества;
3.3.3	современными методами анализа и измерений эффективности и качества;
3.3.4	принципами и современной практикой разработки измерительной системы эффективности и качества;
3.3.5	методами анализа и измерения эффективности и качества;
3.3.6	умением включать элементы анализа и измерения в СМК;
3.3.7	основными инструментальными, применяемыми при принятии решений в процессе менеджмента качества.

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>			
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>
	<b>Раздел 1.</b>		
1.1	Проблемы, связанные с оценкой эффективности систем менеджмента качества /Лек/	9	4
1.2	Оценка эффекта, получаемого от систем менеджмента качества на основе социологических опросов /Лек/	9	2
1.3	Оценка результативности деятельности организации в области качества с использованием критериев премий по качеству /Лек/	9	2
1.4	Оценка результативности организации в области качества с использованием упрощенных критериев премий по качеству /Лек/	9	4
1.5	Оценка эффекта, получаемого от системы менеджмента качества с использованием коэффициента спирмена, отражающего уровень интенсификации производства организации /Лек/	9	2
1.6	Оценка эффективности проекта внедрения системы менеджмента качества /Лек/	9	2
1.7	1 Оценка контекста организации /Пр/	9	2
1.8	2 Оценка выполнения требований заинтересованных сторон /Пр/	9	4
1.9	3 Оценка пригодности политики в области качества /Пр/	9	2
1.10	4 Оценка результативности политики в области качества /Пр/	9	4
1.11	5 Оценка пригодности целей в области качества /Пр/	9	2
1.12	6 Оценка результативности достижения целей в области качества /Пр/	9	4
1.13	7 Оценка соответствия (адекватности) системы менеджмента качества /Пр/	9	2
1.14	8 Оценка пригодности системы менеджмента качества /Пр/	9	2
1.15	9 Оценка результативности процессов /Пр/	9	4
1.16	10 Оценка результативности системы менеджмента качества /Пр/	9	2
1.17	11 Оценка достаточности ресурсов /Пр/	9	4
1.18	Результаты предварительного анализа /Ср/	9	50
1.19	Результаты анализа высшим руководством /Ср/	9	46
1.20	/Экзамен/	9	36

#### **5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

##### **5.1. Вопросы для самоконтроля и текущей аттестации**

1. Цели анализа и измерений эффективности и качества на предприятии
2. Показатели эффективности и качества
3. Подходы к анализу эффективности и качества
4. Связь эффективности с качеством
5. Требования к эффективности и качеству
6. Совокупная факторная производительность
7. Семь основных инструментов управления качеством
8. Семь новых инструментов и методов управления качеством
9. Процессный подход в управлении качеством и эффективностью деятельности организации
10. Стандарты серии ИСО 9000
11. Идеология построения систем качества – 8 принципов менеджмента качества
12. Требования стандарта ИСО 9001 к измерению, анализу и улучшению СМК
13. Самооценка и проведение внутренних аудитов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001
14. Техника внедрения инноваций и процедур СМК, модели управления изменениями
15. Анализ результаты деятельности организации
16. Анализ системы управления эффективностью и качеством как основа для разработки измерительных систем
17. Основные цели разработки системы измерений
18. Принятие решений, основанное на фактах.
19. Элементы взаимодействия между компонентами МСУ
20. Этапы анализа системы управления.
21. Семь критериев оценки результативности работы в области эффективности и качества.
22. Непрерывность постоянных улучшений.

23. Результаты работы – функция семи взаимосвязанных критериев
24. Стратегия окупаемости издержек за счет цены.
25. Модели измерения совокупной факторной производительности.
26. Требования стандарта ИСО 9001 к управлению информацией
27. Порядок сбора информации по процессам.
28. Основные цели анализа информации по процессу
29. Измерение и анализ деятельности по улучшению СМК.
30. Ответственность, полномочия и обмен информацией.
31. Важность обмена информацией.
32. Внутренний обмен информацией.
33. Требования по обеспечению безопасности информации
34. Подходы к оценке результатов деятельности компании в области эффективности и качества.
35. Семейство показателей оценки результатов работы организации и инструменты качества.
36. Инструменты для определения показателей качества.
37. Разработка программы повышения эффективности деятельности компании.
38. Общая концепция проекта повышения эффективности и качества.
39. Внедрение программы повышения эффективности деятельности компании.
40. Обеспечение качества проекта внедрения программы повышения эффективности и качества.

### **5.2. Темы письменных работ (контрольных и курсовых работ, рефератов)**

Учебным планом не предусмотрено.

### **5.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

1. Цели анализа и измерений эффективности и качества на предприятии
2. Показатели эффективности и качества
3. Подходы к анализу эффективности и качества
4. Связь эффективности с качеством
5. Требования к эффективности и качеству
6. Совокупная факторная производительность
7. Семь основных инструментов управления качеством
8. Семь новых инструментов и методов управления качеством
9. Процессный подход в управлении качеством и эффективностью деятельности организации
10. Стандарты серии ИСО 9000
11. Идеология построения систем качества – 8 принципов менеджмента качества
12. Требования стандарта ИСО 9001 к измерению, анализу и улучшению СМК
13. Самооценка и проведение внутренних аудитов СМК в соответствии с требованиями ИСО 9001
14. Техника внедрения инноваций и процедур СМК, модели управления изменениями
15. Анализ результаты деятельности организации
16. Анализ системы управления эффективностью и качеством как основа для разработки измерительных систем
17. Основные цели разработки системы измерений
18. Принятие решений, основанное на фактах.
19. Элементы взаимодействия между компонентами МСУ
20. Этапы анализа системы управления.
21. Семь критериев оценки результативности работы в области эффективности и качества.
22. Непрерывность постоянных улучшений.
23. Результаты работы – функция семи взаимосвязанных критериев
24. Стратегия окупаемости издержек за счет цены.
25. Модели измерения совокупной факторной производительности.
26. Требования стандарта ИСО 9001 к управлению информацией
27. Порядок сбора информации по процессам.
28. Основные цели анализа информации по процессу
29. Измерение и анализ деятельности по улучшению СМК.
30. Ответственность, полномочия и обмен информацией.
31. Важность обмена информацией.
32. Внутренний обмен информацией.
33. Требования по обеспечению безопасности информации
34. Подходы к оценке результатов деятельности компании в области эффективности и качества.
35. Семейство показателей оценки результатов работы организации и инструменты качества.
36. Инструменты для определения показателей качества.
37. Разработка программы повышения эффективности деятельности компании.
38. Общая концепция проекта повышения эффективности и качества.
39. Внедрение программы повышения эффективности деятельности компании.
40. Обеспечение качества проекта внедрения программы повышения эффективности и качества.

<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>			
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>6.1.1. Основная литература</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л1.1	А. П. Агарков	Управление качеством: учебник	Москва : Дашков и К°, 2020 <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573199">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573199</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, эл. адрес
Л2.1	А. Н. Байдаков, Л. И. Черникова, Д. В. Запорожец [и др.]	Управление качеством: учебное пособие	Ставрополь : СтГАУ, 2017 <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484954">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=484954</a>
Л2.2	Е. Ю. Салдаева, Е. М. Цветкова	Управление качеством: учебное пособие	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017 <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461637">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=461637</a>
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
<b>6.2.1 Перечень программного обеспечения</b>			
6.3.1.1	OpenOffice		
<b>6.2.2 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>			
6.3.2.1	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a> Справочная правовая система «КонсультантПлюс».		
6.3.2.2	sdo.tiei.ru - Электронная информационно-образовательная среда(ЭИОС)		
6.3.2.3	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a> ЭБС «Университетская библиотека online»		
6.3.2.4	<a href="http://library.tiei.ru/">http://library.tiei.ru/</a> - ЭЛЕКТРОННАЯ НАУЧНО-ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА		

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей). Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно - образовательную среду.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ И КРИТЕРИЯМ ОЦЕНИВАНИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.</p> <p>Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.</p> <p>Главная задача лекционного курса - сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.</p> <p>Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3. Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6. Организующая; 7. информационная.</p> <p>Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.</p> <p>Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной</p>	

работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий. При проведении учебных занятий обеспечиваются развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей). Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Для контроля знаний студентов по данной дисциплине необходимо проводить оперативный, рубежный и итоговый контроль.

Оперативный контроль осуществляется путем проведения опросов студентов на семинарских занятиях, проверки выполнения практических заданий, а также учета вовлеченности (активности) студентов при обсуждении мини-докладов, организации ролевых игр и т.п.

Контроль за самостоятельной работой студентов по курсу осуществляется в двух формах: текущий контроль и итоговый. Рубежный контроль (аттестация) подразумевает проведение тестирования по пройденным разделам курса. В тестирование могут быть включены темы, предложенные студентам для самостоятельной подготовки, а также практические задания. Уровень сформированности профессиональных компетенций каждого обучающегося оценивается по следующей шкале (от 1 до 5):

- 1 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, не проявляет ни один из навыков, входящих в компетенцию;
- 2 – не справляется с выполнением типовых профессиональных задач, проявляет отдельные навыки, входящие в компетенцию;
- 3 – выполняет типовые профессиональные задачи при консультационной поддержке: пороговый (критический) уровень готовности;
- 4 – самостоятельно выполняет типовые профессиональные задачи. Для решения нестандартных задач требуется консультационная помощь: пороговый (допустимый) уровень готовности;
- 5 – все профессиональные (типовые и нестандартные) профессиональные задачи выполняет самостоятельно: повышенный уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме экзамена и (или) дифференцированного зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

- 50–71 – «удовлетворительно»;  
71–92 – «хорошо»;  
92–100 – «отлично».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "ОТЛИЧНО" ставится обучающемуся, показавшему повышенный уровень готовности.

Оценка "ХОРОШО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (допустимый) уровень готовности.

Оценка "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" ставится обучающемуся, показавшему пороговый (критический) уровень готовности.

Бально-рейтинговая оценка по промежуточной аттестации проводимой в форме зачета выставляется в соответствии со следующей шкалой:

- 51–100 – «зачтено».

Далее приводятся критерии оценки результатов ответов. Например:

Оценка "зачтено" ставится обучающемуся, минимально показавшему пороговый (критический) уровень готовности.