



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Воронежский экономико-правовой институт»
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.Б.17 Управление качеством
(наименование дисциплины (модуля))

38.03.02. Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) Менеджмент организации
(наименование направленности (профиля))

Квалификация выпускника Бакалавр
(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Рекомендован к использованию Филиалами АНОО ВО «ВЭПИ»

Воронеж
2019

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента, год начала подготовки – 2019.

Протокол заседания от « 18 » января 2019 г. № 6

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

Директор Воронцова Е.А. Вор
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Литвица А.А. Ал
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Часовкин В.В. Ч
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:

Доцент



А.А. Галкин

включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты								ОПК-7 ПК-10
Подготовка публичной защиты ВКР								ОК-3
Права человека						ОК-3		

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Математика	ПК-10				
Введение в профессиональную деятельность	ОК-3 ПК-10				
Информационные технологии в менеджменте		ОПК-7 ПК-10			
Маркетинг			ОК-3		
Бухгалтерский учет			ОК-3		
Статистика		ОК-3			
Экономика предприятий			ОК-3		
Бизнес-планирование				ОК-3	
Стратегический менеджмент				ОК-3	
Антикризисное управление предприятием				ОК-3	
Региональная экономика				ОК-3	
Теория организации			ОК-3		
Организационное поведение				ОК-3	
Логистика			ОК-3 ПК-10		
Производственный менеджмент			ОК-3 ПК-10		
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)			ОК-3		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)				ОПК-7 ПК-10	ОПК-7 ПК-10
Производственная практика (преддипломная практика)					ОПК-7 ПК-10
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ОК-3 ОПК-7 ПК-10
Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты					ОК-3 ОПК-7 ПК-10
Подготовка публичной защиты ВКР					ОК-3
Права человека			ОК-3		

Этап дисциплины (модуля) Б1.Б.17 «Управление качеством» в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 5 семестру;
- для заочной формы обучения – 3 курсу.

2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОК-3	Знать: основные экономические теории, используемые в управлении качеством Уметь: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией экономических знаний в управлении качеством Владеть: навыками анализа экономически значимых явлений и процессов, происходящих в обществе с позиций управления качеством
ОПК-7	Знать: современные теории информационных систем с учетом управления качеством Уметь: применять информационные технологии при решении профессиональных задач управления качеством Владеть: методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером для управления качеством
ПК-10	Знать: принципы развития и закономерности функционирования организации с учетом управления качеством Уметь: разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность с учетом управления качеством Владеть: методами реализации основных управленческих функций с учетом управления качеством (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции (части компетенций)	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления.	ОК-3	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.	Индивидуальные задания	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Тема 2. Методы управления и контроля качества.	ОПК-7	Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщ-	Индивидуальные задания	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>шении, но подразумеваемойся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.</p>		
3	Тема 3. Основы деятельности по управлению качеством продукции.	ПК-10	<p>Подбор информационного источника для анализа. Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию. Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемойся) Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов). Наглядность и иллюстративность примеров. Доказательство собственных утверждений. Общий аналитический вывод по заданию.</p>	Индивидуальные задания	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
4	Тема 4. Уровень качества и конкурентоспособность продукции.	ОК-3	Правильный ответ на вопрос теста	Тесты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
5	Тема 5. Система менеджмента качества.	ОПК-7	Правильный ответ на вопрос теста	Тесты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
6	Тема 6. Основы стандартизации	ПК-10	<p>Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям</p>	Рефераты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
7	Тема 7.	ОК-3	Полнота изложения	Рефераты	«отлично»

	Сертификация продукции и систем управления качеством.		Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям		«хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
8	Тема 8. Технические регламенты	ОПК-7	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Рефераты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
9	Тема 9. Правовое обеспечение качества продукции.	ПК-10	Полнота изложения Степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов Дополнительные знания, использованные при написании работы, которые получены помимо предложенной образовательной программы Уровень владения тематикой Логичность подачи материала Правильность цитирования источников Правильное оформление работы Соответствие реферата стандартным требованиям	Рефераты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Зачёт	ответ на билет	«зачтено» «не зачтено»

Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Шкала оценивания индивидуального задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительн	неудовлетворительно

			о	
Подбор информационного источника для анализа	Использует для анализа как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует для анализа более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует для анализа только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для анализа
Ответы на простые (воспроизведение информации, фактов) вопросы по аналитическому заданию	Предоставляет ответы на все поставленные вопросы	Допускает неточности при ответе на вопросы	Отвечает только на один поставленный вопрос	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на уточняющие вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумевающейся)	Демонстрирует полные ответы на все поставленные вопросы	Допускает ошибки в ответах на поставленные вопросы	Называет один требуемый факт подразумевающейся информации	Отсутствуют ответы на вопросы
Ответы на оценочные вопросы (отвечая на которые необходимо привести критерии оценки тех или иных событий, явлений, фактов)	Аргументировано отвечает на поставленные вопросы, приводя критерии оценки в явления в задании	Допускает ошибки в аргументации критериев явления задания	Приводит только одно доказательство критерия оценки явления в задании	Аргументация и ответы отсутствуют
Наглядность и иллюстративность примеров	Раскрывает на примерах изученные теоретические положения	Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям	Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений	Не демонстрирует наглядность и иллюстративность примеров
Доказательство собственных утверждений	Демонстрирует убедительные доказательства собственных суждений и выводов по решению поставленных задач в задании	Допускает неточности при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Испытывает затруднения при доказательстве собственных суждений по выполнению задания	Не приводит ни одного из аналитических фактов доказательства собственных суждений по выводам задания
Общий аналитический вывод по заданию	Представляет обоснованный вывод по заданию с указанием всех составляющих проведенного аналитического исследования	Допускает некоторые неточности при раскрытии составляющих проведенного аналитического исследования, составляющих	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

		вывод по заданию		
--	--	------------------	--	--

Шкала оценивания теста

вид теста	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Закрытые тесты с одним правильным ответом	Найден правильный ответ			Ответ найден не правильно
Закрытые тесты с несколькими правильными ответами	Представлены все правильные варианты ответа	Представлена большая часть (более 60% от общего объема правильных ответов) правильных вариантов ответа	Представлена часть (менее 50% от общего объема правильных ответов) правильных вариантов ответа	Ответ найден не правильно
Закрытые тесты на нахождение соответствия	Представлена правильная последовательность			Ответ найден не правильно
Открытые тесты с дополнением	Все представленные дополнения являются правильными	Большая часть представленных дополнений (более 60% от общего объема правильных ответов) являются правильными	Представлена часть (менее 50% от общего объема правильных ответов) правильных дополнений	Дополнения не представлены
Открытые тесты с открытым изложением ответов	Найдено верное решение и представлен аргументированный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения	Найденный ответ имеет математические погрешности (или дает ответ не на всю поставленную проблему), но представлен аргументированный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения	Найденный ответ имеет математические погрешности (или дает ответ не на всю поставленную проблему), так как предложенный алгоритм (формулы, концепции) его нахождения не соответствует в полной мере поставленному заданию. Либо ответ представлен правильно, но нет его логического обоснования	Найден неверный ответ

Шкала оценивания реферата

Критерий	Оценка
----------	--------

оценки				
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает материал, содержащийся в первоисточнике	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно
соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам

Критерии оценивания ответа на билет:

Критерии «зачтено»:

- даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально решены соответствующие задачи;
 - в ответах выделялось главное;
 - ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности;
 - показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи;
 - показаны знания, умения и владения по компетенциям дисциплины
- Критерии «не зачтено» - обучающийся не демонстрирует знания, умения и навыки по компетенциям дисциплины.

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Темы рефератов

1. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством.
2. Основные положения японской школы управления качеством.
3. Разработка политики в области качества.
4. Характеристика основных положений концепции Всеобщего управления качеством.
5. Отличия от традиционного подхода к управлению качеством.
6. Содержание положений СМК в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000:2008.
7. Документация системы менеджмента качества.
8. Цель постоянного улучшения деятельности организации.
9. Основные этапы постоянного улучшения деятельности организации.
10. Достоинства и недостатки существующих подходов к проведению улучшений.
11. Применение статистических методов на отечественных предприятиях.
12. Система показателей качества продукции и методы их определения.
13. Национальные премии в области качества.
14. Европейская премия в области качества.
15. Организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала.
16. Нормативно-правовая база обеспечения качества.
17. Роль стандартизации в системе управления качеством.
18. Система сертификации продукции.
19. Правила проведения сертификации в РФ.
20. Взаимосвязь качества, ценности и стоимости.
21. Зарубежный опыт в обеспечении качества продукции.
22. Методы управления и контроля качества
23. Мотивация в управлении качеством.
24. Зарубежный опыт проведения сертификации.

25. Взаимосвязь качества, ценности и стоимости.

Примеры индивидуальных заданий

Задание №1. Заполните таблицу исторической эволюции понятий качества

Автор формулировки	Исторический период	Формулировка определений качества
Аристотель		
Гегель		
Китайская версия		
Джуран Дж.М.		
ГОСТ 15467-79		
Международный стандарт ИСО 8402-86		

Примеры тестов

- Что является основным в системном подходе к управлению качеством?*
 - Знание предмета управления качеством.
 - Возможность имитационного моделирования процессов управления качеством.
 - Тип мышления специалистов по управлению качеством.
 - Совокупность необходимой информации по управлению качеством.
 - Целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством.
- Что такое методология управления качеством?*
 - Логическая схема управления качеством.
 - Методические положения управления качеством.
 - Совокупность методов и принципов управления качеством.
 - Соответствие целей, средств и методов исследования.
 - Эффективный прием получения знаний.
- Что представляют собой методы управления качеством?*
 - Исследовательские способности менеджера по управлению качеством.
 - Определение состава проблем.
 - Способы управления качеством.
 - Средства оптимизации управления качеством.
 - Алгоритм управления качеством.
- Какое определение более полно соответствует термину «система управления качеством?»*
 - Совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.
 - Организационная структура системы управления качеством.
 - Организационно-правовая форма.

Г) Комплекс показателей, определяющих состояние системы управления качеством.

5. *Что представляет собой проблема в системе управления качеством?*

А) Направление деятельности в системе управления качеством.

Б) Совокупность информации о состоянии системы управления качеством.

В) Признак системы управления качеством.

Г) Противоречие по управлению качеством, требующее разрешения.

6. *Что представляет собой цель управления качеством?*

А) Выбор предмета управления качеством.

Б) Соразмерность использованных ресурсов.

В) Желаемый результат по управлению качеством.

Г) Противоречие, требующее разрешения.

7. *Какое определение соответствует термину «качество управления» ?*

А) Совокупность свойств управления.

Б) Успешное решение проблем.

В) Практическое содержание и значимость качества управления.

Г) Методы управления качеством, позволяющие раскрыть содержание проблемы.

8. *Что такое принцип управления качеством?*

А) Элемент системы управления качеством.

Б) Функция системы управления качеством.

В) Правило, руководящая идея управления качеством.

Г) Желаемый результат управления качеством.

9. *Сколько принципов УК регламентировано для выполнения в ГОСТ Р ИСО Серии 9000 2001 года регистрации?*

А) 8. Б) 9. В) 10. Г) 7.

10. *Процесс управления качеством представляет собой:*

А) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Б) Проект скоординированной деятельности.

В) Связь между достигнутыми результатами и использованными ресурсами.

Г) Совокупность взаимодействующих технических средств управления качеством.

11. *Что позволяет достичь прикладное исследование системы управления качеством?*

А) Определить тенденции развития системы управления качеством.

Б) Получить новые знания.

В) Обеспечить нахождение путей и использования новых знаний по разрешению проблем управления.

Г) Выявить проблемы в управлении.

12. *Какой главный признак концепции управления качеством?*

А) Наличие всей необходимой информации.

Б) Наличие ресурсов, необходимых для управления качеством.

В) Комплекс ключевых взглядов и положений по методологии и организации управления качеством.

Г) Совокупность планов проведения и эффективных подходов к управлению качеством.

13. *Какая цепочка воздействий реализуется в механизме управления качеством?*

А) Цели управления качеством - политика и обязательства в области качества - цели предприятия - мероприятия (воздействия) по обеспечению качества - условия, влияющие на элементы системы управления качеством - качество функционирования элементов системы - качество продукции, услуг.

Б) Цели предприятия - цели управления качеством - мероприятия (воздействия) по обеспечению качества - условия, влияющие на элементы системы управления качеством - качество функционирования элементов системы - политика и обязательства в области качества - качество продукции, услуг.

В) Цели предприятия - политика и обязательства в области качества - цели управления качеством - мероприятия (воздействия) по обеспечению качества - условия, влияющие на элементы системы управления качеством - качество функционирования элементов системы - качество продукции, услуг.

Г) Цели предприятия - цели управления качеством - политика и обязательства в области качества - мероприятия (воздействия) по обеспечению качества - условия, влияющие на элементы системы управления качеством - качество функционирования элементов системы – качество продукции, услуг.

14. *Какое определение всеобщего управления качеством (Total quality management) является наиболее правильным и глубоким?*

А) Современное концептуальное направление развития управления качеством.

Б) Метод управления качеством.

В) Обеспечение роста возможностей работников на основе более высоких долговременных доходов и меньших затрат.

Г) Система действий по удовлетворению потребителей в области качества на основе передовых достижений науки и техники, разрабатываемых и реализуемых при участии и во благо всего коллектива предприятия, общества.

15. *Какое положение не относится к всеобщему управлению качеством?*

А) Вовлеченность всего персонала в обеспечение и улучшение качества.

Б) Ориентация на управленческие процессы.

В) Ориентация на потребителя.

Г) Ориентация на персонал.

Д) Ориентация на собственников и инвесторов.

Е) Повышение дисциплины труда на основе усиления персональной материальной ответственности за упущения в работе.

16. *Какое направление развития компонентов всеобщего управления качеством нельзя отнести к его идеологии?*

А) Повсеместное развитие принципов самооценок деятельности.

Б) Развитие человеческого фактора.

- В) Более широкое использование методов статистического приемочного контроля качества выпускаемой продукции.
- Г) Сбалансированный учет интересов всех участников деловых процессов.
- Д) Целенаправленное и всестороннее удовлетворение потребностей потребителей.
- Е) Более широкое использование бенчмаркинга.

Список вопросов к зачёту

1. Общие понятия о качестве продукции и ее конкурентоспособности.
2. Предмет, методы изучения и основные направления науки о качестве продукции.
3. Экономическое содержание и значение качества продукции.
4. Особенности управления качеством продукции.
5. Методические основы стандартизации.
6. Категории стандартов.
7. Виды стандартов.
8. Нормативно-техническая документация.
9. Разработка и внедрение стандартов.
10. Комплексная и опережающая стандартизация.
11. Показатели качества, параметры и виды продукции.
12. Классификация показателей качества продукции
13. Определение показателей качества продукции по способам получения информации.
14. Определение показателей качества продукции по источникам получения информации.
15. Технический уровень продукции.
16. Интегральный показатель качества продукции.
17. Базовый образец продукции.
18. Дефекты и их классификация.
19. Карты технического уровня и качества продукции.
20. Планирование качества продукции.
21. Показатели планирования и их классификация.
22. Текущее и перспективное планирование качества.
23. Экономико-математические методы в планировании качества продукции.
24. Организация работ по планированию качества продукции.
25. Информационное обеспечение планирования качества продукции.
26. Внутризаводское планирование качества продукции.
27. Методика разработки систем качества на предприятии
28. Порядок внедрения систем качества на предприятиях.
29. Состав нормативной документации систем качества.
30. Аттестация промышленной продукции.
31. Международные и национальные стандарты управления качеством.
32. Анализ зарубежного опыта управления качеством.
33. Современные подходы и методы управления качеством.
34. Современная концепция менеджмента качества.

35. Работы по созданию системы TQM.
36. Принципы TQM.
37. Основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями.
38. Сертификация продукции и услуг
39. Порядок проведения сертификации продукции.
40. Диаграмма Ишикавы.
41. Диаграмма Парето
42. Международные стандарты ИСО
43. Методология оценивания качества.
44. Особенности управления качеством продукции.
45. Методические основы стандартизации.
46. Виды стандартов.
47. Нормативно-техническая документация.
48. Стандарты на продукцию. Их классификация по видам.
49. Разработка и внедрение стандартов.
50. Показатели качества, параметр и виды продукции.

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

Зачет служит формой проверки выполнения обучающимися освоения учебного материала дисциплины (модуля), в соответствии с утвержденными программами и оценочными материалами.

Результаты сдачи зачета оцениваются по шкале: «зачтено», «не зачтено».

В целях поощрения обучающихся за систематическую активную работу на учебных занятиях и на основании успешного прохождения текущего контроля и внутрисеместровой аттестации допускается выставление зачетной оценки без процедуры сдачи зачета.

Зачет принимается педагогическими работниками в соответствии с закрепленной учебной нагрузкой на учебный год. В случае отсутствия по объективным причинам педагогического работника, принимающего зачет, заведующий кафедрой поручает его проведение педагогическому работнику, имеющему необходимую квалификацию.

Результаты зачета заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость. Если обучающийся не явился на зачет, в ведомости напротив фамилии обучающегося делается запись «не явился». Неявка на зачет без уважительной причины приравнивается к оценке «не зачтено».

В зачетную книжку выставляется соответствующая оценка, полученная обучающимся. Заполнение зачетной книжки до внесения соответствующей оценки в ведомость не разрешается. Оценка «не зачтено» в зачетную книжку не ставится.

Зачетно-экзаменационная ведомость сдается в деканат в день проведения зачета.

5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся в рамках проведения контроля наличия у обучающихся сформированных результатов обучения по дисциплине

Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

Вариант № 1

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-10	11	ПК-10
2	ОПК-7	12	ОК-3
3	ПК-10	13	ПК-10
4	ОК-3	14	ОПК-7
5	ПК-10	15	ПК-10
6	ОПК-7	16	ОПК-7
7	ПК-10	17	ПК-10
8	ОПК-7	18	ОПК-7
9	ПК-10	19	ОК-3
10	ОК-3	20	ОПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	1
2	3	12	2
3	2	13	2
4	1	14	1
5	3	15	2
6	3	16	3
7	1	17	3
8	3	18	1
9	3	19	1
10	3	20	1

Задание № 1

В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

Ответ:

1. Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования

2. Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением

3. Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

Задание № 2

Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

Ответ:

1. количественные, сюрпризные характеристики
2. обязательные, сюрпризные характеристики
- 3.** обязательные, количественные, сюрпризные характеристики

Задание № 3

Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появилось:

Ответ:

1. в фазе отбраковки
- 2.** в фазе контроля качества
3. в фазе управления качеством

Задание № 4

Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролеры) появились:

Ответ:

- 1.** в фазе отбраковки
2. в фазе контроля качества
3. в фазе управления качеством

Задание № 5

Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

Ответ:

1. 1987 г
2. 1997 г
- 3.** 2005 г

Задание № 6

В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

Ответ:

1. качество фирмы
2. качество производственных процессов
- 3.** качество жизни

Задание № 7

TQM (Total Quality management) – это:

Ответ:

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

Задание № 8

Главными составляющими качества продукта являются:

Ответ:

1. технические характеристики
2. безопасность и надежность
- 3.** технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность

Задание № 9

Процедуры рока-уоке используются:

Ответ:

1. только в производстве
2. только в сфере услуг
- 3.** и в производстве, и в сфере услуг

Задание № 10

Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

Ответ:

1. на стадии проектирования
2. на стадии производства
- 3.** на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания

Задание № 11

В реализации подхода TQM участвуют:

Ответ:

- 1.** все службы и подразделения компании
2. только служба качества
3. руководство компании

Задание № 12

Эффективность подхода TQM зависит в первую очередь:

Ответ:

1. от работников компании
- 2.** от руководства компании
3. от службы качества в компании

Задание № 13

Внедрение подхода TQM требует (выберите неверный тезис):

Ответ:

1. непрерывного совершенствования всех процедур и процессов в компании
- 2.** увеличение числа операций контроля в ходе производственных процессов
3. вовлечения и обучения всего персонала
4. мониторинга поставщиков и качества их продукции

Задание № 14

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

Ответ:

- 1.** статистические методы
2. цикл Деминга
3. система Шинго
4. бенчмаркинг

Задание № 15

Основная мысль постулатов Деминга заключается в том, что необходимо:

Ответ:

1. избавиться от нерадивых работников
- 2.** провести корректировку всей системы управления компанией
3. ужесточить контроль всех процессов в компании
4. внедрять инновации на производстве

Задание № 16

Причиной сертификации систем менеджмента качества российскими предприятиями по ИСО 9000:2005 является:

Ответ:

1. обеспокоенность состоянием окружающей среды
2. требования законодательства
- 3.** перспектива роста конкурентоспособности компании

Задание № 17

Стратификация данных может использоваться (выберите неверный тезис):

Ответ:

1. совместно с гистограммами
2. совместно с диаграммами Парето
- 3.** только самостоятельно

Задание № 18

Контролируемое состояние процесса на контрольной карте отражают следующие критерии:

Ответ:

- 1.** отсутствие серий и трендов
2. выход точек за контрольные границы
3. периодичность
4. упорядоченность в расположении точек

Задание № 19

Затраты на качество – это:

Ответ:

- 1.** затраты, которые необходимы для обеспечения удовлетворенности клиента
2. затраты на внутренний и внешний брак
3. затраты на функционирование службы качества в компании
4. затраты на закупку качественного сырья

Задание № 20

Система Тейлора впервые была внедрена:

Ответ:

- 1.** 1905 г
2. 1949 г
3. 1951 г
4. 1964 г

Вариант № 2**Номер вопроса и проверка сформированной компетенции**

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ПК-10	11	ПК-10
2	ОК-3	12	ПК-10
3	ОПК-7	13	ОК-3
4	ОПК-7	14	ПК-10
5	ОПК-7	15	ПК-10
6	ОК-3	16	ПК-10
7	ПК-10	17	ОК-3
8	ОПК-7	18	ОПК-7
9	ПК-10	19	ОПК-7
10	ОПК-7	20	ОПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	3	11	3
2	2	12	4
3	1	13	3
4	2	14	1
5	3	15	1
6	3	16	3
7	1	17	2
8	4	18	2
9	3	19	4
10	2	20	1

Задание № 1

Цикл Деминга – модель улучшения, включает:

Ответ:

1. жизненный цикл товара
2. планирование качества
- 3.** планирование, осуществление, контроль (анализ), действие управлением качеством

Задание № 2

Федеральный закон, устанавливающий перечень нормативных документов в области качества в РФ:

Ответ:

1. О качестве и безопасности
- 2.** О техническом регулировании
3. О защите прав потребителей

Задание № 3

Что такое ИСО (ISO):

Ответ:

1. международная организация по стандартизации
2. международная электротехническая комиссия
3. международная лаборатория
4. Комиссия ООН

Задание № 4

Что такое «серия ISO-9000»:

Ответ:

1. пакет документов
2. стандарты по обеспечению качества
3. стандарты на продукцию

Задание № 5

Росстандарт – это:

Ответ:

1. организация по сертификации продукции
2. организация по управлению стандартизацией, метрологией и сертификацией
3. организация по управлению охраной окружающей среды
4. знак стандартизации

Задание № 6

Принципы, положенные в основу сертификации качества:

Ответ:

1. конфиденциальность
2. добровольность
3. конфиденциальность, добровольность, объективность, воспроизводимость, информативность

Задание № 7

Какая концепция повышения качества существовала в нашей стране:

Ответ:

1. Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции)
2. КАНБАН
3. КСУКП

Задание № 8

Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

Ответ:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001
2. ГОСТ Р ИСО 9001 – 2001
3. ГОСТ Р ИСО 9004 – 2001
- 4. ГОСТ Р ИСО 9000 – 2008**

Задание № 9

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

Ответ:

1. разницы нет
2. это разные документы
- 3. ГОСТ Р ИСО 9001 – это аутентичный перевод МС ИСО 9001**

Задание № 10

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

Ответ:

1. ГОСТ
- 2. технический регламент**
3. СанПин
4. СНИП

Задание № 11

Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:

Ответ:

1. тотальный менеджмент
2. комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия
- 3. степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям**
4. совокупность технических характеристик продукции

Задание № 12

Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:

Ответ:

1. работ

2. продукции
3. услуг
4. продукции, услуг, работ, процессов

Задание №13

Термин «эксплуатация» относится к:

Ответ:

1. полуфабрикатам
2. топливу
3. технологическому оборудованию
4. парфюмерно-косметическим продуктам

Задание № 14

Термин «потребление» относится к:

Ответ:

1. полуфабрикатам
2. топливу
3. технологическому оборудованию
4. парфюмерно-косметическим продуктам

Задание № 15

К объектам управления качеством относятся:

Ответ:

1. продукция
2. органы управления
3. отделы технического контроля предприятия
4. работники

Задание № 16

К субъектам управления качеством относятся:

Ответ:

1. продукция
2. процессы
3. отделы технического контроля предприятия
4. работники

Задание № 17

Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:

Ответ:

1. приобретение сырья и комплектующих
- 2.** выработка управленческих решений по управлению качеством
3. упаковка продукции
4. утилизация

Задание № 18

Цеховой контроль качества появился в:

Ответ:

1. 1870 году
- 2.** начале XX века
3. 30-х годах XX века
4. после второй мировой войны

Задание № 19

Принципы управления качеством осуществляются на стадии:

Ответ:

1. цехового контроля качества
2. приемочного контроля качества
3. статистического контроля качества
- 4.** комплексного управления качеством

Задание № 20

Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для управления качеством:

Ответ:

- 1.** системный подход
2. комплексный подход
3. процессный подход
4. использование статистических методов

Вариант № 3

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОПК-7	11	ПК-10
2	ОК-3	12	ПК-10
3	ОПК-7	13	ПК-10
4	ОПК-7	14	ОПК-7
5	ОПК-7	15	ПК-10
6	ОПК-7	16	ОК-3
7	ПК-10	17	ПК-10
8	ОПК-7	18	ПК-10
9	ПК-10	19	ОК-3
10	ОПК-7	20	ПК-10

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	11	1
2	2	12	2
3	3	13	4
4	1	14	4
5	2	15	1
6	4	16	4
7	2	17	3
8	2	18	3
9	3	19	
10	2	20	2

Задание № 1

Качество должно обеспечиваться на этапах:

Ответ:

1. проектирования и производства продукции
- 2.** всего жизненного цикла продукции
3. производственного контроля
4. технического контроля

Задание № 2

Целью процесса управления качеством является:

Ответ:

1. непрерывный контроль качества
- 2.** выявление дефектов на стадии производства
3. формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества
4. вовлечение всех работников в управление качеством

Задание № 3

В формировании и обеспечении качества должны участвовать:

Ответ:

1. все работники предприятия
2. работники службы качества
- 3.** работники службы качества и основной персонал предприятия
4. топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия

Задание № 4

Процесс – это:

Ответ:

- 1.** совокупность взаимосвязанных видов деятельности, методов, операций
2. услуга производственного характера
3. деятельность по управлению качеством
4. деятельность по производству продукции

Задание № 5

Категория «качество» не имеет аспекта:

Ответ:

1. технического
- 2.** географического
3. правового
4. экономического

Задание № 6

Петля качества представляет собой:

Ответ:

1. документ о соответствии продукции требуемому качеству
2. совокупность операций по управлению качеством
3. программа мер в области качества
- 4.** концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара

Задание № 7

Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

Ответ:

1. от маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации
- 2.** от маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации
3. производство и контроль
4. от материально-технического снабжения до утилизации

Задание № 8

Жизненный цикл продукции – это:

Ответ:

1. время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства
- 2.** временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации
3. время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации
4. временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя

Задание № 9

Долговечность – это показатель:

Ответ:

1. назначения
2. экономический
- 3.** надежности
4. технологичности

Задание № 10

Показатель качества отражает:

Ответ:

1. одно из свойств продукции
- 2.** отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию
3. несколько простых свойств совместно
4. одно из простых свойств продукции

Задание № 11

Цена автомобиля – это показатель:

Ответ:

1. безопасности
2. надежности
3. назначения
4. экономический

Задание № 12

Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

Ответ:

1. безотказность
2. блочность
3. долговечность
4. сохранность

Задание №13

Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

Ответ:

1. дифференциальный
2. разностный
3. интегральный
4. инструментальный

Задание № 14

Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

Ответ:

1. использование экспертных процедур
2. опросы потенциальных покупателей
3. анализ рекламаций
4. испытание продукции с помощью технических средств

Задание № 15

Какой из методов не применяется при определении показателей качества:

Ответ:

1. органолептический
2. расчетный
3. дифференциальный
4. измерительный (регистрационный)

Задание № 16

Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

Ответ:

1. органолептический
2. расчетный
3. дифференциальный
- 4.** измерительный (регистрационный)

Задание № 17

В каких единицах может измеряться уровень качества:

Ответ:

1. в денежных единицах
2. в любых натуральных единицах
- 3.** в относительных единицах
4. в натуральных и денежных единицах

Задание № 18

Квалиметрия – это наука о:

Ответ:

1. управлении качеством
2. способах и методах измерения и количественной оценки качества
- 3.** статистических методах контроля качества продукции
4. измерениях

Задание № 20

Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

Ответ:

1. единичных показателей качества
- 2.** единичных и комплексных показателей качества
3. обобщенного главного показателя качества
4. единичного главного показателя качества

Вариант № 4

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	№ вопроса	Код компетенции
1	ОПК-7	11	ПК-10
2	ОК-3	12	ПК-10
3	ОПК-7	13	ОК-3
4	ОПК-7	14	ПК-10
5	ПК-10	15	ОПК-7
6	ОПК-7	16	ПК-10
7	ПК-10	17	ОПК-7
8	ОПК-7	18	ПК-10
9	ПК-10	19	ОК-3
10	ОПК-7	20	ОПК-7

Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	1	11	1
2	1	12	4
3	1	13	1
4	1	14	1
5	1	15	2
6	1	16	1
7	2	17	3
8	2	18	3
9	3	19	1
10	2	20	1

Задание № 1

Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это:

Ответ:

1. эргономические показатели
2. показатели безопасности
3. показатели назначения
4. эстетические показатели

Задание № 2

Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

Ответ:

1. затраты на обеспечение качества
2. цена потребителя
3. долговечность
4. затраты на гарантийный ремонт

Задание № 3

Емкость аккумулятора мобильного телефона – это показатель:

Ответ:

1. надежности
2. назначения
3. эргономический
4. экономический

Задание № 4

Средний срок службы кофеварки – это показатель:

Ответ:

1. надежности
2. назначения
3. экономический
4. безопасности

Задание № 5

Риск поставщика – это вероятность:

Ответ:

1. неоплаты потребителем партии продукции
2. события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована
3. события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная
4. события, что партия изделий будет забракована

Задание № 6

Риск потребителя — это вероятность:

Ответ:

1. непоставки поставщиком партии продукции
2. события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована
3. события, при котором негодная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная
4. события, что партия изделий будет забракована

Задание № 7

Укажите верное утверждение:

Ответ:

1. сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным
- 2.** сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем)
3. затраты на сплошной и выборочный контроль равны

Задание № 8

Разделить изделия по сортам позволяет:

Ответ:

1. контроль по количественному признаку
- 2.** контроль по качественному признаку
3. контроль по альтернативному признаку

Задание № 9

Расходы на выполнение гарантийных обязательств – это затраты на:

Ответ:

1. предупредительные мероприятия
2. контроль
- 3.** внутренние потери
4. внешние потери

Задание № 10

Какой из приведенных планов выборочного контроля не применяется на практике:

Ответ:

1. последовательный
- 2.** параллельный
3. одноступенчатый
4. многоступенчатый

Задание № 11

Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:

Ответ:

- 1.** найти среднее отклонение контролируемого параметра

2. разделить изделия на годные и дефектные
3. разделить изделия по сортам
4. определить брак

Задание № 12

Контроль с частичным участием человека – это:

Ответ:

1. активный контроль
2. автоматизированный контроль
3. автоматический контроль
- 4.** механизированный контроль

Задание № 13

По объему проверки выделяется контроль:

Ответ:

- 1.** сплошной
2. приемочный
3. активный

Задание №14

Назовите основную характеристику партии изделий при контроле по альтернативному признаку

Ответ:

- 1.** доля дефектных изделий в партии
2. доля дефектных изделий в выборке
3. число дефектных изделий в выборке
4. объем выборки

Задание № 15

Если после процедуры контроля изделие может быть в дальнейшем использовано, контроль называется:

Ответ:

1. активным
- 2.** неразрушающим
3. операционным
4. приемочным

Задание № 16

В менеджменте качества участвуют:

Ответ:

1. все службы и подразделения предприятия (организации)
2. только служба менеджмента качества
3. руководство предприятия (организации) и служба менеджмента качества
4. только руководство предприятия (организации)

Задание № 17

Система менеджмента качества – это:

Ответ:

1. система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий
2. совокупность всех видов контроля качества на предприятии
3. совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качества
4. деятельность по обеспечению качества при производстве продукции

Задание № 18

Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:

Ответ:

1. финансовый план предприятия
2. бюджет предприятия
3. обязательные документированные процедуры
4. устав предприятия

Задание № 19

Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:

Ответ:

1. политику в области качества
2. руководство по качеству
3. устав
4. обязательные документированные процедуры

Задание № 20

ГОСТ Р ИСО 9001:2000 является:

Ответ:

1. международным стандартом
2. российским национальным стандартом
3. отраслевым стандартом
4. стандартом предприятия

6. Практические задачи.

Задача 1.

Обоснуйте, почему управление качеством является фактором повышения конкурентоспособности, уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности

Задача 2.

Исходя из практической деятельности на примере любых организаций, используя печатные и Интернет-источники, рассмотрите конкретный случай обеспечения качества закупок и проанализируйте их эффективность.

Задача 3.

Законодательное обеспечение защиты потребителей, безопасности и качества в России. Просмотрите федеральные законы «О защите прав потребителей» и «О безопасности пищевых продуктов». Сделайте краткое описание разделов: «Государственная и общественная защита прав потребителей» и «Полномочия органов государственного управления». На основе рассмотренных материалов подготовьте сообщение для выступления.

Задача 4.

Обоснуйте, почему управление качеством является фактором повышения конкурентоспособности, уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

Задача 5.

Посетите сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) - <http://www.rosпотребнадзор.ru> Познакомьтесь с постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. N 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека». Как Вы считаете, полномочия и функции Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор): а) направлены на интересы потребителей и не достаточно учитывают возможности предприятий, создавая своей деятельностью административные барьеры для бизнеса; б) сбалансировано отражают интересы потребителей и производителей; в) недостаточно защищают потребителей. Обоснуйте свои ответы примерами из практики.

