



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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по учебно-методической работе

А.Ю. Жильников

20 20 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Б1.О.17 Управление качеством

(наименование дисциплины (модуля))

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование специальности)

Направленность (профиль) Менеджмент организации

(наименование направленности (профиля) / специализации)

Квалификация выпускника Бакалавр

(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная, очно-заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Воронеж 2020

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента АНОО ВО «ВЭПИ».

Протокол от « 15 » октября 2020 г. № 3

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. Дир
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Лютнева А.А. Дир
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)

Директор Колесник Л.В. Дир
 (должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)



Заведующий кафедрой



И. В. Куксова

Разработчики:



Доцент

А. А. Галкин

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

Целью проведения дисциплины является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
ОПК-4	Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций
ПК-10	Способен использовать навыки количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений на основе использования передовых информационных технологий и вычислительных средств

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения							
	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем
Математика	ПК-10	ПК-10						
Введение в профессиональную деятельность	ПК-10							
Информационные технологии в менеджменте				ПК-10				
Бизнес-планирование							ОПК-4	
Антикризисное управление предприятием								ОПК-4
Логистика			ПК-10					
Производственный менеджмент			ПК-10					
Учебная практика (ознакомительная практика)				ОПК-4				
Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)						ОПК-4 ПК-10		ОПК-4 ПК-10
Производственная практика (преддипломная практика)								ОПК-4 ПК-10
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								ОПК-4 ПК-10
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы								ОПК-4 ПК-10

- для очно-заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения									
	1 сем.	2 сем.	3 сем.	4 сем.	5 сем.	6 сем.	7 сем.	8 сем.	9 сем.	Сем А
Математика	ПК-10	ПК-10								
Введение в профессиональную деятельность	ПК-10									
Информационные технологии в менеджменте			ПК-10							
Бизнес-планирование							ОПК-4			
Антикризисное управление предприятием										ОПК-4
Логистика				ПК-10						
Производственный менеджмент				ПК-10						

Учебная практика (ознакомительная практика)				ОПК-4						
Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)						ОПК-4 ПК-10		ОПК-4 ПК-10		
Производственная практика (преддипломная практика)										ОПК-4 ПК-10
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										ОПК-4 ПК-10
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы										ОПК-4 ПК-10

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик	Этапы формирования компетенций по курсам изучения				
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
Математика	ПК-10				
Введение в профессиональную деятельность	ПК-10				
Информационные технологии в менеджменте		ПК-10			
Бизнес-планирование				ОПК-4	
Антикризисное управление предприятием				ОПК-4	
Логистика			ПК-10		
Производственный менеджмент			ПК-10		
Учебная практика (ознакомительная практика)			ОПК-4		
Производственная практика (технологическая (проектно-технологическая) практика)				ОПК-4 ПК-10	ОПК-4 ПК-10
Производственная практика (преддипломная практика)					ОПК-4 ПК-10
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена					ОПК-4 ПК-10
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы					ОПК-4 ПК-10

Этап дисциплины (модуля) в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 5 семестру;
- для заочной формы обучения – 3 курсу;
- для очно-заочной формы обучения – 7 курсу.

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

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
ОПК-4	ИОПК-4.1. Выявляет и оценивает новые рыночные возможности для разработки бизнес-планов	Знает основные модели маркетинга. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации.
	ИОПК-4.2. Разрабатывает и реализует бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций	Знает основные принципы и правила составления бизнес-плана. Умеет разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса. Владеет методами экономического обоснования бизнес-плана.
ПК-10	ИПК-10.1. Знает современные теории и методы количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений на основе использования передовых информационных технологий вычислительных средств	Знает требования информационного обеспечения разработки управленческого решения. Умеет анализировать информацию при принятии управленческих решений. Владеет навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах.
	ИПК-10.2. Владеет приемами работы с передовыми информационными технологиями и вычислительными средствами	Знает виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.

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

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания

1	Тема 1. Качество как экономическая категория и объект управления.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>	Устный опрос Реферат Тест	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
2	Тема 2. Методы управления и контроля качества.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые</p>	Устный опрос Кейс Проблемно-аналитическое задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>		
3	Тема 3. Основы деятельности по управлению качеством продукции.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений;</p>	<p>Устный опрос Расчетно- графическая работа Кейс</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>

			<p>разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации.</p> <p>Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>		
4	Тема 4. Уровень качества и конкурентоспособность продукции.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров.</p> <p>Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и</p>	<p>Устный опрос Реферат Расчетно-графическая работа</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>

			<p>характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>		
5	Тема 5. Система менеджмента качества.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками</p>	<p>Устный опрос Кейс Проблемно-аналитическое задание</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>

			работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.		
6	Тема 6. Основы стандартизации	ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2) ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров.</p> <p>Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации.</p> <p>Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>	Устный опрос Расчетно-графическая работа Проблемно-аналитическое задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
7	Тема 7. Сертификация	ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)	Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила	Устный опрос Реферат Кейс	«отлично» «хорошо» «удовлетвори

	продукции и систем управления качеством.	ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)	составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.	Проблемно-аналитическое задание	тельно» «неудовлетворительно»
8	Тема 8. Технические регламенты	ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2) ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)	Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей,	Устный опрос Реферат Проблемно-аналитическое задание	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации. Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>		
9	Тема 9. Правовое обеспечение качества продукции.	<p>ОПК-4 (ИОПК-4.1 ИОПК-4.2)</p> <p>ПК-10 (ИПК-10.1 ИПК-10.2)</p>	<p>Знает основные модели маркетинга; основные принципы и правила составления бизнес-плана; требования информационного обеспечения разработки управленческого решения: виды операционных систем, историю и тенденции их развития, состав программного обеспечения, файловые системы; технические средства, необходимые для создания компьютерных сетей, актуальные характеристики основных периферийных устройств компьютеров. Умеет выявлять и оценивать возможности развития организации и бизнесов с учетом имеющихся ресурсов, компетенций и ограничений; разрабатывать бизнес-планы проектов и направлений бизнеса; анализировать</p>	<p>Устный опрос Реферат Кейс Проблемно-аналитическое задание</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>

			<p>информацию при принятии управленческих решений; понимать и применять на практике компьютерные технологии для решения управленческих задач; создавать банки данных, определять требования и характеристики корпоративных информационных систем получения, хранения и переработки информации.</p> <p>Владеет методами идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации; методами экономического обоснования бизнес-плана; навыками работы с информацией в корпоративных информационных системах; навыками использования стандартного программного обеспечения, администрирования персонального компьютера.</p>		
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Экзамен	Ответ на билет	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

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

Шкала оценивания устного опроса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота ответа	полностью раскрыто содержание вопроса	содержание вопроса в основном раскрыто	неполное знание теоретического материала	не раскрыто основное содержание учебного материала
правильность ответа	материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; продемонстрировано усвоение ранее изученных	в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены ошибка или более двух недочетов	непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для	обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при

	сопутствующих вопросов, допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию преподавателя.	при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.	дальнейшего усвоения материала; имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,	использовании терминологии,
Использование примеров	теоретические положения подкреплены конкретными примерами, показана способность применять их в новой ситуации;	Приводятся примеры, не раскрывающие в полной мере теоретические положения	не может применить теорию в новой ситуации	Не приводятся примеры
Самостоятельность ответа	ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов	ответ прозвучал самостоятельно, с одним наводящим вопросом	При ответе использованы наводящие вопросы преподавателя	Не может самостоятельно ответить на вопрос

Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	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	Материал изложен логично	Иногда логичность	Логичность прослеживается	Материал изложен нелогично

материала		изложения нарушается	слабо	
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

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 кейса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Формулировка конкретных проблем кейса	Приводит точные формулировки проблем кейса, верно раскрывает содержание проблем	Допускает некоторые неточности при формулировке конкретных проблем кейса, а также в раскрытии содержания проблем	Демонстрирует недостаточно правильные формулировки проблем кейса	Допускает существенные ошибки при формулировке конкретных проблем кейса
Подбор информационного источника по кейс-задаче	Использует для задания как рекомендованные источники информации преподавателем, так и самостоятельно подобранные источники	Использует более одного рекомендованного преподавателем источника информации	Использует только один рекомендованный преподавателем источник информации	Отсутствуют ссылки на источники информации, необходимые для решения кейс-задачи
Рассмотрение альтернатив решения проблем кейс-задачи	Доказательно приводит комплекс мероприятий по решению каждой проблемы кейс-задачи	Демонстрирует доказательства решения по отдельным проблемам	Демонстрирует не убедительные доказательства решения одной проблемы кейса	Не демонстрирует решения проблем кейса
Презентация решений кейса	Представляется обоснованный вывод решению поставленной задачи кейса	Испытывает затруднения при обоснованности вывода решений задачи кейса	Демонстрирует вывод, носящий краткий характер и затрудненный для понимания	Не приводит вывода

Шкала оценивания расчётно-графической работы

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Понимание, какое явление, процесс, ситуацию, отражает графический материал	Самостоятельно проанализирован графический материал	Проанализирован графический материал с незначительными ошибками	Проанализирован графический материал с грубыми ошибками	Понимает, какое явление, процесс, ситуацию отражает графический материал
Представление задания на основе формул, таблиц в графической форме	Представляет задание на основе формул, таблиц в графической форме самостоятельно	Представляет задание на основе формул, таблиц в графической форме с незначительными затруднениями	Представляет задание на основе формул, таблиц в графической форме со значительными затруднениями	Не умеет представлять задание на основе формул, таблиц в графической форме
Использование графических методов выполнения заданий	Легко ориентируется в использовании графических методов выполнения	Пользуется графическими методами выполнения заданий с незначительными затруднениями	Понимает основы использования графических методов выполнения заданий	Не понимает основ использования графических методов выполнения заданий

	заданий			
Умение выбора нужных стратегий выполнения графического задания	Умеет выбрать нужные стратегий выполнения графического задания	Выбирает стратегии выполнения графического задания с незначительными ошибками	Выбирает стратегии выполнения графического задания со значительными ошибками	Не может выбрать никакие стратегии выполнения графического задания
Построение графического материала с последующим объяснением и выводами	Самостоятельно построен графический материал с последующим анализом и выводами	Построен графический материал с наводящими указаниями, последующие выводы с некоторыми неточностями	В построении графического материала допущены некоторые ошибки, но ход рассуждений частично правильный	В построении графического материала допущены грубые ошибки
Умение дополнить или видоизменить графический материал с последующим объяснением и выводами	Задание на дополнение или изменение графического материала с последующим объяснением и анализом и выводами выполнено	Графический материал дополнен и видоизменен в значительной степени, рассуждает по поводу задания, приводя некоторые аргументы	Графический материал частично дополнен и видоизменен, объясняет выполнение задания с затруднениями	Дополнение, изменение графика (диаграммы, матрицы) не представлены
Выполнение графического задания с различными сценариями развития событий и возможных решений	Выполняет подобные задания, приводя несколько сценариями развития событий и возможных решений	Выполняет подобные задания с незначительными затруднениями, приводит не более двух сценариев	Выполняет подобные задания со значительными затруднениями даже для одного сценария	Не может выполнять подобные задания

Шкала оценивания проблемно-аналитического задания

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
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	Демонстрирует полные ответы на	Допускает ошибки в ответах	Называет один требуемый факт	Отсутствуют ответы на

вопросы (отвечая на которые нужно назвать информацию, отсутствующей в сообщении, но подразумеваемой)	все поставленные вопросы	на поставленные вопросы	подразумеваемой информации	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 вывод по заданию	Приводит вывод, носящий краткий характер и затруднительный для понимания	Отсутствует вывод по заданию

Критерии оценивания ответа на экзамене:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание основного теоретического содержания дисциплин учебного плана образовательной программы высшего образования, умение показать уровень сформированности практических профессиональных умений и навыков, способность четко и аргументировано отвечать на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал недостаточно полное знание основного теоретического содержания дисциплин учебного плана образовательной программы высшего образования, проявил неявное умение продемонстрировать уровень

сформированности практических профессиональных умений и навыков, давал не всегда четкие и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал неглубокие знания основного теоретического содержания дисциплин учебного плана образовательной программы высшего образования, а также испытывал существенные затруднения при ответе на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал отсутствие знаний основного теоретического содержания дисциплин учебного плана образовательной программы высшего образования при ответе на вопросы билета.

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

1 ЭТАП – Текущий контроль освоения дисциплины

3.1. Вопросы для устного опроса:

1. Основные понятия и определения в области управления качеством: качество, требования, управление качеством, улучшение качества, характеристика качества.

2. Объекты управления качеством. Понятие продукции как результата процесса.

3. Субъекты управления качеством. Заинтересованные стороны в улучшении деятельности организации в области качества. Понятие организации.

4. Понятие процесса. Типы процессов и их сущность.

5. Основные этапы развития систем управления качеством.

6. Сущность, достоинства и недостатки отдельных этапов формирования систем управления качеством.

7. Зарубежный опыт в применении систем управления качеством.

8. Отечественный опыт в применении систем управления качеством.

9. Деятельность международных и российских организаций по качеству.

10. Факторы, влияющие на качество.

11. Сущность системного управления качеством.

12. Основы обеспечения качества: правовая, нормативная, научно-техническая и организационная.

13. Международные стандарты ИСО серии 9000 в управлении качеством.

14. Базовые принципы управления качеством.

15. Сущность процессного подхода в управлении качеством.

16. Ответственность руководства при внедрении систем менеджмента качества.

17. Управление ресурсами при системном управлении качеством.

18. Управление процессами жизненного цикла создания продукции.
19. Улучшение качества продукции и процессов.
20. Организация разработки системы менеджмента качества.
21. Основные этапы создания системы менеджмента качества.
22. Задачи, решаемые с помощью системы менеджмента качества.
23. Структура нормативных документов системы менеджмента качества.
24. Структура модели премии Правительства РФ в области качества.
25. Самооценка деятельности предприятий в области качества.
26. Цели совершенствования качества процессов.
27. Основные средства управления качеством.
28. Новые средства управления качеством.
29. Сущность методов управления качеством: экономические, административные, психологические, технологические.
30. Метод развития функции качества.
31. Метод анализа последствий и причин отказов.
32. Структура затрат на качество.
33. Сущность предупредительных затрат на качество.
34. Понятие, цели и задачи аудита.
35. Виды аудита: сущность и назначение.
36. Порядок проведения внутреннего аудита качества.
37. Понятие и формы подтверждения соответствия.
38. Подготовка предприятия к сертификации.
39. Понятие и виды сертификации.

3.2. Примерный перечень тем 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.

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)

Задания закрытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	16	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
2	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	17	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
3	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	18	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
4	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	19	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
5	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	20	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2

6	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	21	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
7	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	22	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
8	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	23	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
9	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	24	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
10	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	25	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
11	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	26	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
12	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	27	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
13	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	28	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
14	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	29	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
15	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	30	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2

Ключ ответов

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

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
21	1, 2	26	1
22	3, 4	27	1
23	1, 2, 3, 4	28	1
24	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	29	1
25	1	30	1

Задание № 1

Качество должно обеспечиваться на этапах:

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

Задание № 2

Целью процесса управления качеством является:

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:

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:

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:

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

Задание № 6

Петля качества представляет собой:

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:

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:

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:

1. назначения
2. экономического
3. надежности
4. технологичности

Задание № 10

Показатель качества отражает:

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:

1. безопасности

2. надежности
3. назначения
4. экономический

Задание № 12

Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

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

Задание №13

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

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

Задание № 14

Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

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:

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

Задание № 16

Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

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

Задание № 17

В каких единицах может измеряться уровень качества:

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:

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

Задание № 19

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 № 20

Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

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

Задание № 21

Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:

1. Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции);
2. КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
3. КАНБАН;
4. КСУКП.

Задание № 22

Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 –2001;
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2001;
3. ГОСТ Р ИСО 9004 –2001;
4. ГОСТ Р ИСО 9000 –2008;
5. ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Задание № 23

Установите правильную последовательность развития концепции управления качеством:

1. Стадия отбраковки;
2. Стадия контроля качества;
3. Стадия управления качеством;
4. Стадия менеджмента качества

Задание № 24

Установите соответствие

Расположите определения столбца 2 так, чтобы они соответствовали понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Менеджмент качества	А	отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий
2	Планирование качества	Б	регулярная проверка хода реализации проекта в целях установления соответствия определенным ранее требованиям к качеству.
3	Обеспечение качества	В	выявление требований к качеству проекта и продукции проекта, а также определение путей их удовлетворения
4	Контроль качества	Г	это система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий клиентов проекта к качеству самого проекта и его продукции.

Задание № 25

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

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

Задание № 26

Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

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

Задание № 27

Емкость аккумулятора мобильного телефона – это показатель:

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

Задание № 28

Средний срок службы кофеварки – это показатель:

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

Задание № 29

Риск поставщика – это вероятность:

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 № 30

Риск потребителя — это вероятность:

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

Задания открытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

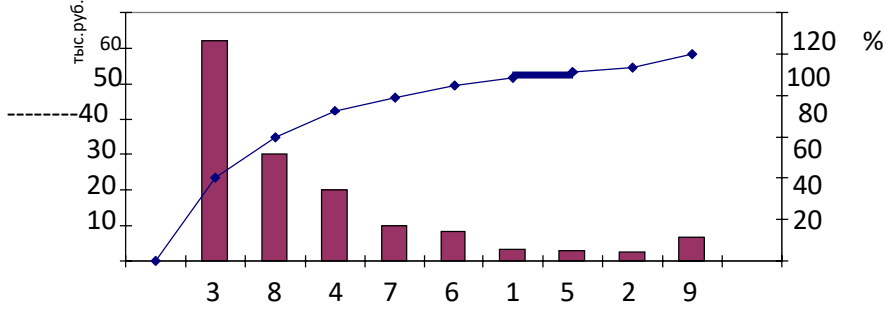
№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	11	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2
	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
2	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2	12	ОПК-4	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2

	ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИПК-10.1 ИПК-10.2
3	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	13	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
4	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	14	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
5	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	15	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
6	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	16	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
7	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	17	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
8	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	18	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
9	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	19	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
10	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	20	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2

Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ
1	<p>1) Определяем фактический уровень отсутствия связи за полугодие: $0,5 + 1 + 0,5 + 1,5 = 3,5$ час.</p> <p>2) Уровень качества предоставления услуг связи рассчитывается по формуле: $U_k = Q_i (\text{факт}) / Q_i (\text{баз})$; $Q_i (\text{факт})$ - фактический период отсутствия связи; $Q_i (\text{баз})$ - фактический период отсутствия связи; В связи с тем, что наш показатель качества услуг связи при его росте, характеризует снижение уровня качества, то используем обратную зависимость: $U_k = Q_i (\text{факт}) / Q_i (\text{баз}) = 3 / 3,5 = 0,857 \times 100\% = 85,7\%$. Таким образом, качество предоставления услуг связи не соответствует нормативному значению на 14,3%.</p>
2	<p>1. Оценочные затраты: Испытание и приемочный контроль.</p>

	<p>Лабораторные проверки измерительных приборов. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества</p> <p>2. Предупредительные затраты: Анализ качества на до производственной стадии. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья. Оборудование, используемое для управления качеством.</p> <p>3. Затраты на устранение дефектов: Время работников, связанное с устранением брака. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества. Утилизация брака. Возврат и замена продукции низкого качества.</p>
3	<p>Общие затраты на качество (ЗКО) определяются по формуле: $ЗКО = ЗК_{вн} + ЗК_{внш}$; где: $ЗК_{вн}$ - затраты на качество внутренние $ЗК_{внш}$ - затраты на качество внешние</p> <p>В свою очередь $ЗК_{вн}$ рассчитываются по формуле: $ЗК_{вн} = ПЗК + ДЗК + ОЗК$</p> <p>1. Внутренние затраты на качество равны: $ЗК_{вн} = ПЗК + ДЗК + ОЗК = 56 + 7 + 19 = 82$</p> <p>2. Общие затраты на качество. $ЗКО = ЗК_{вн} + ЗК_{внш} = 82 + 12 = 94$</p> <p>Анализируем структуру затрат на качество. Удельный вес затрат, считающихся убытками, составляет 33% $((19 + 12) / 94)$.</p> <p>Предприятие более трети затрат на качество несет для того, чтобы устранить потери, связанные с дефектами.</p>
4	<p>Находим верхний контрольный предел – $41 + 1 = 42$. Находим нижний контрольный предел – $41 - 1 = 40$. Центральная линия – 41.</p> <p>За пределы длительности маршрута выходят рейс 5 и рейс 8.</p> <p>Возможные причины отклонения продолжительности рейсов от норматива:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рейс 5 – «пробки» на дорогах, недостаточно высокая скорость движения, задержка более чем это необходимо на остановочных пунктах; • рейс 8 – более высокая скорость движения, «зеленый коридор», пропуск остановочных пунктов, меньший поток автомобилей.
5	<p>Уровни качества фактические и минимально допустимые равны: $У_{кфакт} = 0,89$ $У_{кmin} = 0,77$</p> <p>Выстроим интервал допустимого уровня качества по данным нашего примера. Он имеет вид: $1 \geq 0,89 \geq 0,77$</p> <p>Таким образом, оцениваемый образец можно признать качественным, т.к. значение его уровня входит в интервал качества.</p> <p>Для того чтобы повысить уровень качества, изготовителю следует снизить уровень шума, т.к. у анализируемого образца значение данного показателя равно минимально допустимому значению.</p>
6	<p>Шерстяные вязаные изделия стирают отдельно от другой одежды, температура воды не должна превышать 30 градусов. Допускается деликатная машинная стирка в холодной воде в специальном мешке для стирки.</p> <p>При ручной стирке изделие нельзя тереть, растягивать и выкручивать. Для стирки использовать моющие средства, не содержащие отбеливателей и предназначенные для стирки шерстяных изделий. После стирки тщательно выполаскивать.</p> <p>Выстиранное изделие не выкручивать, а отжать и разложить на ровной</p>

	<p>поверхности. Сушить при комнатной температуре. Вязаное шерстяное изделие нельзя сушить в непосредственной близости от радиатора и под солнечными лучами. Сушильная машина также не подходит для шерстяных вещей.</p> <p>Гладить изделия из шерсти рекомендуется через влажную хлопчатобумажную ткань умеренно нагретым утюгом (до 130°C). Либо слегка отпаривать, не касаясь утюгом поверхности изделия.</p>
7	<p>Все виды брака распределяются в три группы: А, В, С. В группу А входят три вида брака, которые нанесли самый ощутимый урон предприятию. Они располагаются в порядке убывания. Группа А выглядит следующим образом: 3, 8, 4 виды брака. В группу В виды брака будут располагаться в следующем порядке – номера 7, 6, 1. В группе С – 5, 2, 9.</p> <p>Далее строится диаграмма Парето с кривой Лоренца</p>  <p>Три дефекта: коробление (3), боковой изгиб (8), отклонение от перпендикулярности (4) – составляют соответственно 40,18%, 19,44%, 12,96% потерь. В общей сумме группа А составляет 72,58%. На эту группу видов брака нужно обратить особое внимание. Для этого нужно проанализировать каждую из операций, которая могла бы привести к появлению брака группы А, затем составить график мероприятий, которые позволят снизить процент брака</p>
8	<p>Интегральный показатель (I) определяется как отношение полезного эффекта к затратам на производство и эксплуатацию товара и характеризует выгодность приобретения изделия.</p> $I = \frac{Q_i}{C_i}$ <p>где Q_i – комплексный показатель i-го товара; C_i – цена i-го товара. 1 образец $1/8,9 = 0,11$ 2 образец $0,75/5,6 = 0,13$ 3 образец $0,25/1,2 = 0,21$ Таким образом, потребителю выгоднее приобрести 3 образец пальто.</p>
9	<p>Оценка каждого варианта производится по формуле:</p> $\sum_1 = E_1 V_1 + E_2 V_2 + E_3 V_3 + E_4 V_4,$ <p>где E – показатель оценки критерия; V – вес критерия. №1 $4*25+4*15+4*20+3*40 = 360$ №2 $4*25+3*15+4*20+4*40 = 385$ №3 $4*25+4*15+4*20+4*40 = 400$</p>

	<p>№4 $3*25+5*15+5*20+5*40 = 450$</p> <p>№5 $5*25+4*15+4*20+3*40 = 385$</p> <p>Таким образом наибольшее значение получается у поставщика №4 , он и буде выбран.</p>																																						
10	<p>Обычно в жизненный цикл продукции включают следующие основные этапы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг. 2. Проектирование. 3. Планирование. 4. Закупки. 5. Производство. 6. Проверка. 7. Упаковка. 8. Хранение. 9. Продажа и распределение. 10. Монтаж. 11. Техническое обслуживание. 12. Послепродажная деятельность. 13. Утилизация. 																																						
11	Ивонина, Л. И. Придворная жизнь в эпоху Карла II Стюарта / Л. И. Ивонина // Вопросы истории. – 2020. – № 11. – С. 110–123.																																						
12	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Классификационный признак</th> <th colspan="4">Методы управления качеством</th> </tr> <tr> <th>Организационно-распорядительные (административные)</th> <th>Инженерно-технологические</th> <th>Экономические</th> <th>Социально-психологические</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Основной канал воздействия</td> <td>Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)</td> <td>Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)</td> <td>Экономический (зарплата, цены и т.п.)</td> <td>Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)</td> </tr> <tr> <td>Характер воздействия</td> <td>Прямой</td> <td>Прямой</td> <td>Косвенный</td> <td>Косвенный</td> </tr> <tr> <td>Мотивы поведения</td> <td>Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество</td> <td>Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)</td> <td>Материальный интерес</td> <td>Моральный (духовный) интерес</td> </tr> <tr> <td>Основа выбора методов</td> <td>Организационный анализ</td> <td>Инженерно-технологический</td> <td>Технико-экономический анализ</td> <td>Социально-психологические исследования</td> </tr> <tr> <td>Ограничения при выборе методов</td> <td>Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества</td> <td>Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и</td> <td>Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству</td> <td>Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям</td> </tr> </tbody> </table>					Классификационный признак	Методы управления качеством				Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические	Основной канал воздействия	Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)	Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)	Экономический (зарплата, цены и т.п.)	Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)	Характер воздействия	Прямой	Прямой	Косвенный	Косвенный	Мотивы поведения	Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество	Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)	Материальный интерес	Моральный (духовный) интерес	Основа выбора методов	Организационный анализ	Инженерно-технологический	Технико-экономический анализ	Социально-психологические исследования	Ограничения при выборе методов	Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества	Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и	Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству	Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям
Классификационный признак	Методы управления качеством																																						
	Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические																																			
Основной канал воздействия	Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)	Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)	Экономический (зарплата, цены и т.п.)	Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)																																			
Характер воздействия	Прямой	Прямой	Косвенный	Косвенный																																			
Мотивы поведения	Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество	Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)	Материальный интерес	Моральный (духовный) интерес																																			
Основа выбора методов	Организационный анализ	Инженерно-технологический	Технико-экономический анализ	Социально-психологические исследования																																			
Ограничения при выборе методов	Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества	Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и	Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству	Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям																																			

			безопасности		
13	Государственный стандарт номер регистрации 27353, год принятия стандарта 1989				
14	<p>Для проведения оценки подлинности штрих-кода:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Двигаясь справа налево, необходимо суммировать все цифры на четных позициях: $7 + 9 + 8 + 5 + 6 + 6 = 41$. 2. Затем нужно умножить полученный результат на 3: $41 \times 3 = 123$. 3. Далее необходимо суммировать цифры на нечетных позициях. Начинать нужно с третьей по счету цифры: $0 + 4 + 3 + 4 + 0 + 4 = 15$. 4. Затем нужно суммировать результаты, полученные в пунктах 2 и 3: $123 + 15 = 138$. 5. Необходимо округлить полученный результат в большую сторону до ближайшего кратного десяти. В нашем случае – это 140. 6. Затем из этого числа необходимо вычесть сумму, полученную при вычислениях в пункте 4: $140 - 138 = 2$. <p>Полученный результат соответствует контрольной цифре штрих-кода, что говорит о подлинности товара.</p>				
15	<p>а) знак соответствия (РСТ) обязательной сертификации в системе ГОСТ Р. В данном знаке соответствия отражена информация об органе по сертификации, который выдал сертификат соответствия. Буквенное и цифровое обозначение соответствует номеру органа по сертификации</p> <p>б) Знак соответствия при декларировании соответствия в системе ГОСТ Р. В том случае, если продукция подлежит декларированию соответствия в системе ГОСТ Р и предприятие зарегистрировало декларацию о соответствии, то продукция маркируется знаком соответствия РСТ без информационного кода органа по сертификации.</p> <p>в) Знак соответствия РСТ при добровольной сертификации</p>				
16	На упаковке печенья не указаны состав, срок годности, условия хранения				
17	<p>В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён, если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным причинам не может быть использован по назначению.</p> <p>Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.</p>				
18	<p>Действия Госинспектора правильные, т.к. даже по внешнему виду видно дефект консистенции – неоднородная.</p> <p>Майонез должен иметь однородную сметанообразную консистенцию.</p> <p>Дефекты возможно возникли в следствии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нарушения технологии производства; - истек срок реализации; - нарушены условия хранения 				
19	<p>Вариант ответа</p> <p>Перец относится к семейству паслёновых. Сладкий перец является сортоотбором стручкового перца, но содержащим большое количество природного сахара и минимальное количество капсаицина, вещества придающего жгучий вкус. Благодаря своим отличным товароведным характеристикам и повышенному витаминно-минеральному составу перец</p>				

	употребляется в свежем виде, переработанном виде, используют для приготовления различных салатов, гарниров, как приправу к блюдам. В плодах содержится до 90 % воды, что относит его к диетическому продукту для потери веса и диабетического питания. Полезные свойства перца также обуславливают витамины, макро- и микроэлементы, которыми богаты спелые плоды.
20	1. неправильная форма хлеба 2. крупные трещины на поверхности 3. подгорелые корки 4. липкий мякиш 5. тёмные пятна в мякише 6. слишком крупные неравномерные поры

Задание №1

Важнейший показатель предоставления услуги Интернет – это её бесперебойность (отсутствие перерывов в связи). Нормативный период отсутствия связи по техническим причинам за полугодие составляет 3 час. Определить уровень качества предоставляемых услуг, если отсутствие связи по различным причинам составило: Январь - 0,5 час.; Февраль -1 час.; Март – 0 час.; Апрель - 0,5 час.; Май 0 час.; Июнь – 1,5 час.

Задание № 2

Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов. 1. Анализ качества на до производственной стадии. 2. Время работников, связанное с устранением брака. 3. Испытание и приемочный контроль. 4. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья. 5. Лабораторные проверки измерительных приборов. 6. Оборудование, используемое для управления качеством. 7. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества. 8. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества. 9. Утилизация брака. 10. Возврат и замена продукции низкого качества.

Задание № 3

Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 56 млн. руб.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) –7 млн. руб.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), – 19 млн. руб.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), – 12 млн. руб.

Задание № 4

Разброс контролируемого параметра «Длительность маршрута» приведен в таблице:

рейс	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40

Норматив по данному показателю равен 41 ± 1 мин. Сделайте выводы о соблюдении норматива по данному показателю. Определите возможные причины отклонений от плановых значений показателей.

Задание № 5

Оценить качество стиральной машины, имеющие показатели, значения которых указаны в таблице:

Показатель качества	Коэффициент весомости, gi	Абсолютные значения показателей			Относительный показатель качества			Взвешенные значения показателей		
		X баз	Xфакт	Xмин	X баз	Xфакт	Xмин	X баз	Xфакт	Xмин
Отстирываемость, %	0,4	62	60	52	1	0,97	0,84	0,4	0,39	0,34
Потеря прочности, %	0,3	12	14	16	1	0,86	0,75	0,3	0,26	0,23
Дизайн, баллы	0,2	10	8	6	1	0,8	0,6	0,2	0,16	0,12
Уровень шума, дБ	0,1	34	40	40	1	0,85	0,85	0,1	0,08	0,08
Итого	1	-	-	-	-	-	-	1	0,89	0,77

Задание № 6

Составьте памятку по уходу за свитером из чистой шерсти

Задание № 7

Предприятие выпускает кровельное железо. В течение месяца было произведено 8 020 бракованных листов. Данные о браке занесены в таблицу. Проанализируйте причины возникновения брака путём использования диаграммы Парето.

Данные о браке при производстве кровельных листов

Вид брака и количество некачественных изделий	Потери от брака в денежном выражении	Потери от брака в %
1. Боковые трещины – 140	5	3,5
2. Шелушение краски – 3 400	3	2,4
3. Коробление – 900	6	40,18
4. Отклонение от перпендикулярности – 320	2	12,96
5. Грязная поверхность – 1 320	4	2,92
6. Винтообразность – 1 250	8	5,51
7. Трещины по поверхности – 820	1	6,48
8. Боковой изгиб – 420	3	19,44
9. Прочие причины – 600	1	6,61
Итого	1	100%

Задание № 8

Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице:

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

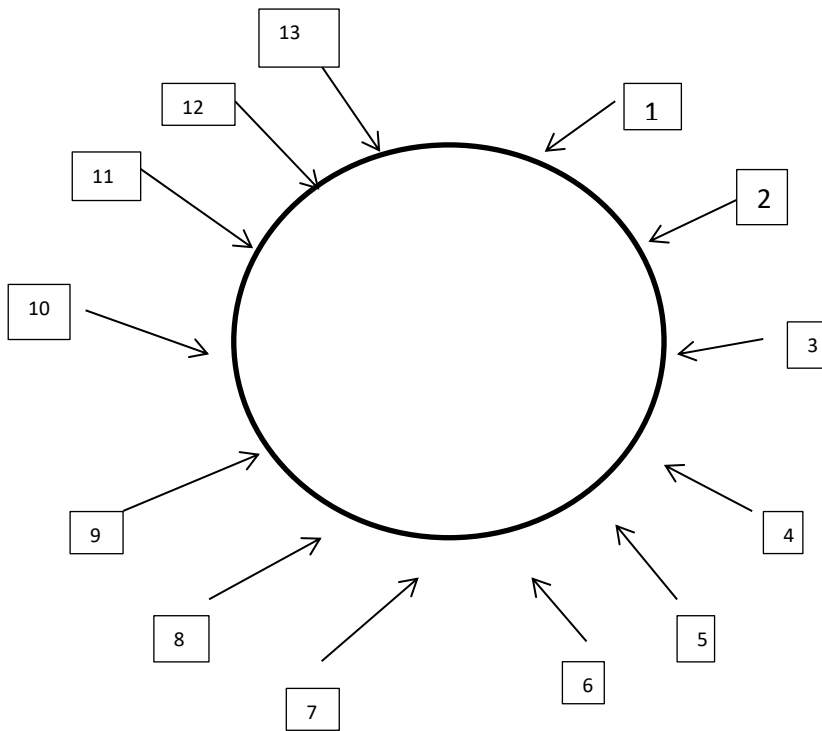
Задание № 9

Выберите одного из пяти возможных поставщиков оборудования для Вашей фирмы, используя метод взвешенных баллов. При этом проведена оценка каждого критерия и значение выставлено в виде цифр в таблицу. Также уже определён удельный вес критерия и тоже выставлен в таблицу:

Поставщик	Средняя цена поставки	Сроки поставки	Качество	Комплектность
№1	4	4	4	3
№2	4	3	4	4
№3	4	4	4	4
№4	3	5	5	5
№5	5	4	4	3
Удельный вес критерия, %	25	15	20	40

Задание № 10

На рисунке представлена «петля качества» в системе менеджмента качества. Расставить на схеме основные этапы жизненного цикла товара.



Задание №11

Приведите пример библиографического описания статьи из журнала с одним автором в соответствии с требованием национального стандарта ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Задание № 12

Охарактеризуйте методы управления качеством, результаты внесите в таблицу:

Классификационный признак	Методы управления качеством			
	Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические
Основной канал воздействия				
Характер воздействия				
Мотивы поведения				
Основа выбора методов				
Ограничения при выборе методов				

Задание № 13

Что означает следующая запись ГОСТ 27353–89?

Задание № 14

Определите подлинность товара по тринадцатизначному штрих-коду.



Задание № 15

Выделите различия в знаках сертификации на рисунке



Задание № 16

На упаковке печенья, которое приобрел покупатель, было написано Печенье «Лакомка», Изготовитель «ПАО «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления 15.08.2024 г. Каких сведений нет на упаковке?

Задание № 17

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Задание № 18

При проверке торгового предприятия Госинспектор отобрал и отправил в лабораторию образец майонеза Провансаль.

При анализе обнаружено:

- неоднородная консистенция;
- на поверхности имеется слой отделившегося масла.

Определить качество майонеза. Правильны ли действия Госинспектора запретившего реализацию? Укажите возможные причины выявления дефектов.

Задание № 19

Школьнику задали на дом задание сделать сообщение о потребительских свойствах сладкого перца. Что он должен рассказать в сообщении?

Задание № 20

Определите основные дефекты хлеба по фотографиям:



1

2

3



4

5

6

2 ЭТАП – Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

Вопросы к экзамену

1. Предмет, методы изучения и основные направления науки о качестве продукции.
2. Экономическое содержание и значение качества продукции.
3. Методические основы стандартизации.
4. Нормативно-техническая документация.
5. Разработка и внедрение стандартов.
6. Показатели качества, параметры и виды продукции.
7. Классификация показателей качества продукции
8. Технический уровень продукции.
9. Интегральный показатель качества продукции.
10. Базовый образец продукции.
11. Дефекты и их классификация.
12. Планирование качества продукции.
13. Экономико-математические методы в планировании качества продукции.
14. Методика разработки систем качества на предприятии
15. Порядок внедрения систем качества на предприятиях.
16. Состав нормативной документации систем качества.
17. Аттестация промышленной продукции.
18. Международный и национальный стандарты управления качеством.
19. Современная концепция менеджмента качества.
20. Работы по созданию системы TQM.
21. Принципы TQM.
22. Основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями.

23. Сертификация продукции и услуг
24. Порядок проведения сертификации продукции.
25. Международные стандарты ИСО
26. Методология оценивания качества.
27. Разработка и внедрение стандартов.
28. Показатели качества, параметр и виды продукции.

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)

Задания закрытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	16	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
2	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	17	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
3	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	18	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
4	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	19	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
5	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	20	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
6	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	21	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
7	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1	22	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1

		ИПК-10.2			ИПК-10.2
8	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	23	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
9	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	24	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
10	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	25	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
11	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	26	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
12	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	27	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
13	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	28	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
14	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	29	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
15	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	30	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2

Ключ ответов

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

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
21	1, 2	26	1
22	3, 4	27	1
23	1, 2, 3, 4	28	1
24	1-Г, 2-В, 3-	29	1

	Б, 4-А		
25	1	30	1

Задание № 1

Качество должно обеспечиваться на этапах:

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

Задание № 2

Целью процесса управления качеством является:

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:

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:

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:

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

Задание № 6

Петля качества представляет собой:

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:

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:

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:

1. назначения
2. экономического
3. надежности
4. технологичности

Задание № 10

Показатель качества отражает:

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:

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

Задание № 12

Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

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

Задание №13

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

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

Задание № 14

Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

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:

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

Задание № 16

Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

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

Задание № 17

В каких единицах может измеряться уровень качества:

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:

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

Задание № 19

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 № 20

Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

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

Задание № 21

Какие концепции повышения качества существовали в нашей стране:

1. Концепция БИП (бездефектного изготовления продукции);
2. КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);
3. КАНБАН;
4. КСУКП.

Задание № 22

Какими стандартами РФ пользуются сейчас для сертификации систем качества:

1. ГОСТ Р ИСО 9000 –2001;
2. ГОСТ Р ИСО 9001–2001;
3. ГОСТ Р ИСО 9004 –2001;
4. ГОСТ Р ИСО 9000 –2008;
5. ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Задание № 23

Установите правильную последовательность развития концепции управления качеством:

1. Стадия отбраковки;
2. Стадия контроля качества;
3. Стадия управления качеством;
4. Стадия менеджмента качества

Задание № 24

Установите соответствие

Расположите определения столбца 2 так, чтобы они соответствовали понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Менеджмент качества	А	отслеживание конкретных результатов деятельности по проекту в целях определения их соответствия стандартам и требованиям по качеству и определения путей устранения причин реальных и потенциальных несоответствий
2	Планирование качества	Б	регулярная проверка хода реализации проекта в целях установления соответствия определенным ранее требованиям к качеству.
3	Обеспечение качества	В	выявление требований к качеству проекта и продукции проекта, а также определение путей их удовлетворения
4	Контроль качества	Г	это система методов, средств и видов деятельности, направленных на выполнение требований и ожиданий клиентов проекта к качеству самого проекта и его продукции.

Задание № 25

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

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

Задание № 26

Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

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

Задание № 27

Емкость аккумулятора мобильного телефона – это показатель:

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

Задание № 28

Средний срок службы кофеварки – это показатель:

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

Задание № 29

Риск поставщика – это вероятность:

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 № 30

Риск потребителя — это вероятность:

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

Задания открытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	11	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
2	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	12	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
3	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	13	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
4	ОПК-4	ИОПК-4.1	14	ОПК-4	ИОПК-4.1

	ПК-10	ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2		ПК-10	ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
5	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	15	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
6	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	16	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
7	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	17	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
8	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	18	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
9	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	19	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2
10	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2	20	ОПК-4 ПК-10	ИОПК-4.1 ИОПК-4.2 ИПК-10.1 ИПК-10.2

Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ
1	<p>1) Определяем фактический уровень отсутствия связи за полугодие: $0,5 + 1 + 0,5 + 1,5 = 3,5$ час.</p> <p>2) Уровень качества предоставления услуг связи рассчитывается по формуле: $U_k = Q_i (\text{факт}) / Q_i (\text{баз})$; $Q_i (\text{факт})$ - фактический период отсутствия связи; $Q_i (\text{баз})$ - фактический период отсутствия связи;</p> <p>В связи с тем, что наш показатель качества услуг связи при его росте, характеризует снижение уровня качества, то используем обратную зависимость: $U_k = Q_i (\text{факт}) / Q_i (\text{баз}) = 3 / 3,5 = 0,857 \times 100\% = 85,7\%$.</p> <p>Таким образом, качество предоставления услуг связи не соответствует нормативному значению на 14,3%.</p>
2	<p>1. Оценочные затраты: Испытание и приемочный контроль. Лабораторные проверки измерительных приборов. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества</p> <p>2. Предупредительные затраты: Анализ качества на до производственной стадии. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья. Оборудование, используемое для управления качеством.</p> <p>3. Затраты на устранение дефектов:</p>

	<p>Время работников, связанное с устранением брака. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества. Утилизация брака. Возврат и замена продукции низкого качества.</p>
3	<p>Общие затраты на качество (ЗКО) определяются по формуле: $\text{ЗКО} = \text{ЗКву} + \text{ЗКвш};$ где: ЗКву. - затраты на качество внутренние ЗКвш - затраты на качество внешние В свою очередь ЗКву рассчитываются по формуле: $\text{ЗКву} = \text{ПЗК} + \text{ДЗК} + \text{ОЗК}$ 1. Внутренние затраты на качество равны: $\text{ЗКву} = \text{ПЗК} + \text{ДЗК} + \text{ОЗК} = 56 + 7 + 19 = 82$ 2. Общие затраты на качество. $\text{ЗКО} = \text{ЗКву} + \text{ЗКвш} = 82 + 12 = 94$ Анализируем структуру затрат на качество. Удельный вес затрат, считающихся убытками, составляет 33% $((19+12)/94)$. Предприятие более трети затрат на качество несет для того, чтобы устранить потери, связанные с дефектами.</p>
4	<p>Находим верхний контрольный предел – $41 + 1 = 42$. Находим нижний контрольный предел – $41 - 1 = 40$. Центральная линия – 41. За пределы длительности маршрута выходят рейс 5 и рейс 8. Возможные причины отклонения продолжительности рейсов от норматива:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рейс 5 – «пробки» на дорогах, недостаточно высокая скорость движения, задержка более чем это необходимо на остановочных пунктах; • рейс 8 – более высокая скорость движения, «зеленый коридор», пропуск остановочных пунктов, меньший поток автомобилей.
5	<p>Уровни качества фактические и минимально допустимые равны: $\text{Укфакт} = 0,89$ $\text{Укmin} = 0,77$ Выстроим интервал допустимого уровня качества по данным нашего примера. Он имеет вид: $1 \geq 0,89 \geq 0,77$ Таким образом, оцениваемый образец можно признать качественным, т.к. значение его уровня входит в интервал качества. Для того чтобы повысить уровень качества, изготовителю следует снизить уровень шума, т.к. у анализируемого образца значение данного показателя равно минимально допустимому значению.</p>
6	<p>Шерстяные вязаные изделия стирают отдельно от другой одежды, температура воды не должна превышать 30 градусов. Допускается деликатная машинная стирка в холодной воде в специальном мешке для стирки. При ручной стирке изделие нельзя тереть, растягивать и выкручивать. Для стирки использовать моющие средства, не содержащие отбеливателей и предназначенные для стирки шерстяных изделий. После стирки тщательно выполаскивать. Выстиранное изделие не выкручивать, а отжать и разложить на ровной поверхности. Сушить при комнатной температуре. Вязаное шерстяное изделие нельзя сушить в непосредственной близости от радиатора и под солнечными лучами. Сушильная машина также не подходит для шерстяных вещей. Гладить изделия из шерсти рекомендуется через влажную хлопчатобумажную ткань умеренно нагретым утюгом (до 130°C). Либо слегка отпаривать, не касаясь утюгом поверхности изделия.</p>

7	<p>Все виды брака распределяются в три группы: А, В, С. В группу А входят три вида брака, которые нанесли самый ощутимый урон предприятию. Они располагаются в порядке убывания. Группа А выглядит следующим образом: 3, 8, 4 виды брака. В группу В виды брака будут располагаться в следующем порядке – номера 7, 6, 1. В группе С – 5, 2, 9.</p> <p>Далее строится диаграмма Парето с кривой Лоренца</p> <p>Три дефекта: коробление (3), боковой изгиб (8), отклонение от перпендикулярности (4) – составляют соответственно 40,18%, 19,44%, 12,96% потерь. В общей сумме группа А составляет 72,58%. На эту группу видов брака нужно обратить особое внимание. Для этого нужно проанализировать каждую из операций, которая могла бы привести к появлению брака группы А, затем составить график мероприятий, которые позволят снизить процент брака</p>
8	<p>Интегральный показатель (I) определяется как отношение полезного эффекта к затратам на производство и эксплуатацию товара и характеризует выгодность приобретения изделия.</p> $I = \frac{Q_i}{C_i}$ <p>где Q_i – комплексный показатель i-го товара; C_i – цена i-го товара. 1 образец $1/8,9 = 0,11$ 2 образец $0,75/5,6 = 0,13$ 3 образец $0,25/1,2 = 0,21$ Таким образом, потребителю выгоднее приобрести 3 образец пальто.</p>
9	<p>Оценка каждого варианта производится по формуле:</p> $\sum_1 = E_1V_1 + E_2V_2 + E_3V_3 + E_4V_4,$ <p>где E – показатель оценки критерия; V – вес критерия. №1 $4*25+4*15+4*20+3*40 = 360$ №2 $4*25+3*15+4*20+4*40 = 385$ №3 $4*25+4*15+4*20+4*40 = 400$ №4 $3*25+5*15+5*20+5*40 = 450$ №5 $5*25+4*15+4*20+3*40 = 385$</p> <p>Таким образом наибольшее значение получается у поставщика №4, он и будет выбран.</p>
10	<p>Обычно в жизненный цикл продукции включают следующие основные этапы:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Маркетинг. 2. Проектирование. 3. Планирование. 4. Закупки. 5. Производство. 6. Проверка. 7. Упаковка. 8. Хранение. 9. Продажа и распределение. 10. Монтаж. 11. Техническое обслуживание. 12. Послепродажная деятельность. 13. Утилизация. 																																		
11	Ивонина, Л. И. Придворная жизнь в эпоху Карла II Стюарта / Л. И. Ивонина // Вопросы истории. – 2020. – № 11. – С. 110–123.																																		
12	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Классификационный признак</th> <th colspan="4">Методы управления качеством</th> </tr> <tr> <th>Организационно-распорядительные (административные)</th> <th>Инженерно-технологические</th> <th>Экономические</th> <th>Социально-психологические</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Основной канал воздействия</td> <td>Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)</td> <td>Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)</td> <td>Экономический (зарплата, цены и т.п.)</td> <td>Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)</td> </tr> <tr> <td>Характер воздействия</td> <td>Прямой</td> <td>Прямой</td> <td>Косвенный</td> <td>Косвенный</td> </tr> <tr> <td>Мотивы поведения</td> <td>Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество</td> <td>Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)</td> <td>Материальный интерес</td> <td>Моральный (духовный) интерес</td> </tr> <tr> <td>Основа выбора методов</td> <td>Организационный анализ</td> <td>Инженерно-технологический</td> <td>Технико-экономический анализ</td> <td>Социально-психологические исследования</td> </tr> <tr> <td>Ограничения при выборе методов</td> <td>Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества</td> <td>Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и безопасности</td> <td>Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству</td> <td>Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям</td> </tr> </tbody> </table>	Классификационный признак	Методы управления качеством				Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические	Основной канал воздействия	Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)	Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)	Экономический (зарплата, цены и т.п.)	Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)	Характер воздействия	Прямой	Прямой	Косвенный	Косвенный	Мотивы поведения	Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество	Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)	Материальный интерес	Моральный (духовный) интерес	Основа выбора методов	Организационный анализ	Инженерно-технологический	Технико-экономический анализ	Социально-психологические исследования	Ограничения при выборе методов	Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества	Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и безопасности	Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству	Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям
Классификационный признак	Методы управления качеством																																		
	Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические																															
Основной канал воздействия	Организационный (регламентирование, стандартизация и т.п.)	Инженерно-технологический (автоматика, автоматизация, механизация и т.п.)	Экономический (зарплата, цены и т.п.)	Социальный (свойства личности, статус личности, общность интересов работников и т.п.)																															
Характер воздействия	Прямой	Прямой	Косвенный	Косвенный																															
Мотивы поведения	Необходимость соблюдения требований к качеству и наличия ответственности за качество	Смешанные (соблюдение требований к выходным параметрам, материальный и моральный интерес)	Материальный интерес	Моральный (духовный) интерес																															
Основа выбора методов	Организационный анализ	Инженерно-технологический	Технико-экономический анализ	Социально-психологические исследования																															
Ограничения при выборе методов	Соответствие правовым нормам и требованиям в области качества	Возможности техники, технологии и соответствие требованиям экологии и безопасности	Соответствие экономическим законам и нормативам по качеству	Соответствие морально-этическим нормам, правилам и требованиям																															
13	Государственный стандарт номер регистрации 27353, год принятия стандарта 1989																																		
14	<p>Для проведения оценки подлинности штрих-кода:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Двигаясь справа налево, необходимо суммировать все цифры на четных позициях: $7 + 9 + 8 + 5 + 6 + 6 = 41$. 2. Затем нужно умножить полученный результат на 3: $41 \times 3 = 123$. 																																		

	<p>3. Далее необходимо суммировать цифры на нечетных позициях. Начинать нужно с третьей по счету цифры: $0 + 4 + 3 + 4 + 0 + 4 = 15$.</p> <p>4. Затем нужно суммировать результаты, полученные в пунктах 2 и 3: $123 + 15 = 138$.</p> <p>5. Необходимо округлить полученный результат в большую сторону до ближайшего кратного десяти. В нашем случае – это 140.</p> <p>6. Затем из этого числа необходимо вычесть сумму, полученную при вычислениях в пункте 4: $140 - 138 = 2$.</p> <p>Полученный результат соответствует контрольной цифре штрих-кода, что говорит о подлинности товара.</p>
15	<p>а) знак соответствия (РСТ) обязательной сертификации в системе ГОСТ Р. В данном знаке соответствия отражена информация об органе по сертификации, который выдал сертификат соответствия. Буквенное и цифровое обозначение соответствует номеру органа по сертификации</p> <p>б) Знак соответствия при декларировании соответствия в системе ГОСТ Р. В том случае, если продукция подлежит декларированию соответствия в системе ГОСТ Р и предприятие зарегистрировало декларацию о соответствии, то продукция маркируется знаком соответствия РСТ без информационного кода органа по сертификации.</p> <p>в) Знак соответствия РСТ при добровольной сертификации</p>
16	На упаковке печенья не указаны состав, срок годности, условия хранения
17	<p>В соответствии со статьёй 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретён, если товар не подошёл по форме, габариту, фасону, расцветке или по иным причинам не может быть использован по назначению.</p> <p>Потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.</p>
18	<p>Действия Госинспектора правильные, т.к. даже по внешнему виду видно дефект консистенции – неоднородная.</p> <p>Майонез должен иметь однородную сметанообразную консистенцию.</p> <p>Дефекты возможно возникли в следствии:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нарушения технологии производства; - истек срок реализации; - нарушены условия хранения
19	<p>Вариант ответа</p> <p>Перец относится к семейству паслёновых. Сладкий перец является сортоотипом стручкового перца, но содержащим большое количество природного сахара и минимальное количество капсаицина, вещества придающего жгучий вкус. Благодаря своим отличным товароведным характеристикам и повышенному витаминно-минеральному составу перец употребляется в свежем виде, переработанном виде, используют для приготовления различных салатов, гарниров, как приправу к блюдам. В плодах содержится до 90 % воды, что относит его к диетическому продукту для потери веса и диабетического питания. Полезные свойства перца также обуславливают витамины, макро- и микроэлементы, которыми богаты спелые плоды.</p>
20	<ol style="list-style-type: none"> 1. неправильная форма хлеба 2. крупные трещины на поверхности 3. подгорелые корки 4. липкий мякиш 5. тёмные пятна в мякише

Задание №1

Важнейший показатель предоставления услуги Интернет – это её бесперебойность (отсутствие перерывов в связи). Нормативный период отсутствия связи по техническим причинам за полугодие составляет 3 час. Определить уровень качества предоставляемых услуг, если отсутствие связи по различным причинам составило: Январь - 0,5 час.; Февраль -1 час.; Март – 0 час.; Апрель - 0,5 час.; Май 0 час.; Июнь – 1,5 час.

Задание № 2

Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов. 1. Анализ качества на до производственной стадии. 2. Время работников, связанное с устранением брака. 3. Испытание и приемочный контроль. 4. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья. 5. Лабораторные проверки измерительных приборов. 6. Оборудование, используемое для управления качеством. 7. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества. 8. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества. 9. Утилизация брака. 10. Возврат и замена продукции низкого качества.

Задание № 3

Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 56 млн. руб.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) –7 млн. руб.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), – 19 млн. руб.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), – 12 млн. руб.

Задание № 4

Разброс контролируемого параметра «Длительность маршрута» приведен в таблице:

рейс	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40

Норматив по данному показателю равен 41 ± 1 мин. Сделайте выводы о соблюдении норматива по данному показателю. Определите возможные причины отклонений от плановых значений показателей.

Задание № 5

Оценить качество стиральной машины, имеющие показатели, значения которых указаны в таблице:

Показатель качества	Коэффициент весомости, gi	Абсолютные значения показателей			Относительный показатель качества			Взвешенные значения показателей		
		X баз	Xфакт	Xмин	X баз	Xфакт	Xмин	X баз	Xфакт	Xмин
Отстирываемость, %	0,4	62	60	52	1	0,97	0,84	0,4	0,39	0,34
Потеря прочности, %	0,3	12	14	16	1	0,86	0,75	0,3	0,26	0,23
Дизайн, баллы	0,2	10	8	6	1	0,8	0,6	0,2	0,16	0,12
Уровень шума, дБ	0,1	34	40	40	1	0,85	0,85	0,1	0,08	0,08
Итого	1	-	-	-	-	-	-	1	0,89	0,77

Задание № 6

Составьте памятку по уходу за свитером из чистой шерсти

Задание № 7

Предприятие выпускает кровельное железо. В течение месяца было произведено 8 020 бракованных листов. Данные о браке занесены в таблицу. Проанализируйте причины возникновения брака путём использования диаграммы Парето.

Данные о браке при производстве кровельных листов

Вид брака и количество некачественных изделий	Потери от брака в денежном выражении	Потери от брака в %
1. Боковые трещины – 140	5	3,5
2. Шелушение краски – 3 400	3	2,4
3. Коробление – 900	6	40,18
4. Отклонение от перпендикулярности – 320	2	12,96
5. Грязная поверхность – 1 320	4	2,92
6. Винтообразность – 1 250	8	5,51
7. Трещины по поверхности – 820	1	6,48
8. Боковой изгиб – 420	3	19,44
9. Прочие причины – 600	1	6,61
Итого	1	100%

Задание № 8

Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице:

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

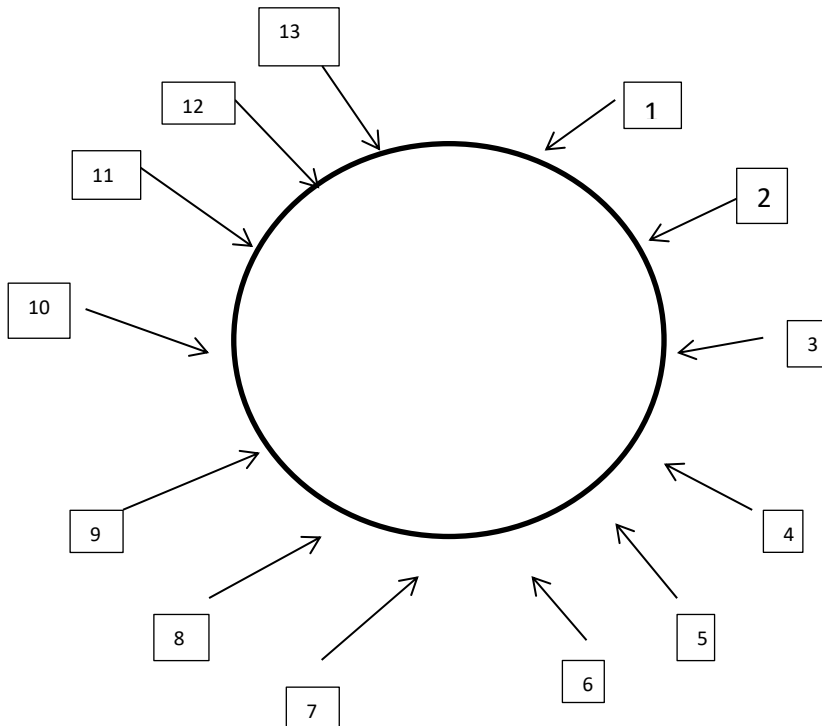
Задание № 9

Выберите одного из пяти возможных поставщиков оборудования для Вашей фирмы, используя метод взвешенных баллов. При этом проведена оценка каждого критерия и значение выставлено в виде цифр в таблицу. Также уже определён удельный вес критерия и тоже выставлен в таблицу:

Поставщик	Средняя цена поставки	Сроки поставки	Качество	Комплектность
№1	4	4	4	3
№2	4	3	4	4
№3	4	4	4	4
№4	3	5	5	5
№5	5	4	4	3
Удельный вес критерия, %	25	15	20	40

Задание № 10

На рисунке представлена «петля качества» в системе менеджмента качества. Расставить на схеме основные этапы жизненного цикла товара.



Задание №11

Приведите пример библиографического описания статьи из журнала с одним автором в соответствии с требованием национального стандарта ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Задание № 12

Охарактеризуйте методы управления качеством, результаты внесите в таблицу:

Классификационный признак	Методы управления качеством			
	Организационно-распорядительные (административные)	Инженерно-технологические	Экономические	Социально-психологические
Основной канал воздействия				
Характер воздействия				
Мотивы поведения				
Основа выбора методов				
Ограничения при выборе методов				

Задание № 13

Что означает следующая запись ГОСТ 27353–89?

Задание № 14

Определите подлинность товара по тринадцатизначному штрих-коду.



Задание № 15

Выделите различия в знаках сертификации на рисунке



а



б



в

Задание № 16

На упаковке печенья, которое приобрел покупатель, было написано Печенье «Лакомка», Изготовитель «ПАО «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления 15.08.2024 г. Каких сведений нет на упаковке?

Задание № 17

Покупатель приобрёл жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

Задание № 18

При проверке торгового предприятия Госинспектор отобрал и отправил в лабораторию образец майонеза Провансаль.

При анализе обнаружено:

- неоднородная консистенция;
- на поверхности имеется слой отделившегося масла.

Определить качество майонеза. Правильны ли действия Госинспектора запретившего реализацию? Укажите возможные причины выявления дефектов.

Задание № 19

Школьнику задали на дом задание сделать сообщение о потребительских свойствах сладкого перца. Что он должен рассказать в сообщении?

Задание № 20

Определите основные дефекты хлеба по фотографиям:



1

2

3



4

5

6

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

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета.

Результаты экзамена оцениваются по четырёхбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») и заносятся в зачётно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка».

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами Института порядке.