

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Управление качеством»

для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

профиль «Управление малым бизнесом»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная форма обучения

| Семестр Наименование дисциплины | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ОПК-6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; | | | | | | | | |
| Основы отраслевых технологий | + | | | | | | | |
| Методы принятия управленческих решений | | | + | | | | | |
| Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков | | | | | | + | | |
| Управление качеством; | | | | | | + | | |
| Производственный менеджмент; | | + | | | | | + | |
| Преддипломная практика | | | | | | | | + |
| Государственная итоговая аттестация; | | | | | | | | + |
| Этапы формирования компетенций | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ПК-13 умением моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций | | | | | | | | |
| Бизнес-планирование | | | | | | * | | |
| Управление качеством | | | | | | | * | |
| Логистика | | | | | | | * | |
| Производственный менеджмент | | | | | | | | * |
| Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, | | | | | | | | * |
| Преддипломная практика | | | | | | | | * |
| Этапы формирования компетенций | | | | | | 1 | 2 | 3 |

Заочная форма обучения

| Семестр \ Наименование дисциплины | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| ОПК-6 владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций; | | | | | | | | | | |
| Основы отраслевых технологий | | | * | | | | | | | |
| Методы принятия управленческих решений | | | | | | * | | | | |
| Управление качеством | | | | | | | | | * | |
| Производственный менеджмент | | | | | | | | | * | |
| Производственная практика | | | | | | | | * | | |
| Преддипломная практика | | | | | | | | | | * |
| Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена | | | | | | | | | | * |
| Этапы формирования компетенций | | | 1 | | | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| ПК-13 Умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций | | | | | | | | | | |
| Бизнес-планирование | | | | | | | * | | | |
| Логистика | | | | | | | | * | | |
| Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, | | | | | | | | * | | |
| Производственный менеджмент | | | | | | | | | * | |
| Управление качеством | | | | | | | | | * | |
| Преддипломная практика | | | | | | | | | | * |
| Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру | | | | | | | | | | * |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|
| защиты | | | | | | | | | | |
| Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена | | | | | | | | | | * |
| | | | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 |

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

| Компетенции | Показатели | Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП | | | Оценочное средство |
|-------------|------------|---|---|---|-----------------------|
| | | пороговый (удовлетворительно) | стандартный (хорошо) | эталонный (отлично) | |
| ОПК-6 | Знать | Теоретические основы управления качеством. | нормативно-правовые положения по стандартизации и сертификации продукции. методы сбора информации, необходимой для принятия решений по управлению качеством | источники необходимой информации, методы анализа, используемые в управлении качеством | Теоретические вопросы |
| | Уметь | осуществлять сбор, обработку и анализ данных для управления качеством продукции | разрабатывать основные направления системы управления качеством. | Планировать и организовывать исследование систем управления качеством; | Теоретические вопросы |
| | Владеть | навыками использования нормативно-правовой литературы при проведении анализа качества продукции и услуг | Владеть навыками применения полученных знаний при организации систем управления качеством | Владеть навыками разработки систем управления качеством. | задача |

| | | | | | |
|--|---------|---|--|---|-----------------------|
| | Знать | Теоретические основы моделирование бизнес процессов | Методы моделирование бизнес процессов в управлении качеством | Источники необходимой информации для моделирования бизнес процессов | Теоретические |
| | Уметь | Осуществлять сбор, обработку и анализ данных для моделирования бизнес процессов | Разрабатывать основные направления бизнес процессов в организации управления качеством продукции и услуг | Планировать и организовывать методы реорганизации бизнес процессов в управлении качеством | Теоретические вопросы |
| | Владеть | Владеть навыками моделирования бизнес-процессов в управлении качеством | Владеть навыками применения полученных знаний при моделирования бизнес-процессов | Приемами моделирования бизнес-процессов | задача |

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением тестов, решением задач. Контролируемые разделы дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|--|---|----------------------------------|
| 1 | Управление качеством как наука | ОПК-6, ПК-13 | тестирование |
| 2 | Управление качеством как процесс | ОПК-6, ПК-13 | Типовые задачи |
| 3 | Сертификация и стандартизация продукции и услуг. | ОПК-6, ПК-13 | тестирование |

Критерии и шкала оценивания тестирования

| Оценка | Критерий оценки |
|--------------|---------------------------------------|
| «зачтено» | Выполнение более 60% тестовых заданий |
| «не зачтено» | Выполнение менее 60% тестовых заданий |

Критерии и шкала оценивания типовых задач

| Оценка | Критерий оценки |
|-----------|--|
| «зачтено» | Задача решена верно, приведены правильные аргументирующие выводы |

| | |
|--------------|--|
| | и разработаны рекомендации по совершенствованию кадрового потенциала. Результаты расчетов отображены графически. |
| «не зачтено» | Задача не решена или решена со значительными замечаниями. |

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» определяется преподавателем и осуществляется 4 х балльной оценки работы студента.

| Шкала оценивания | Критерии | Уровень освоения компетенций |
|---------------------|--|------------------------------|
| Отлично | наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы | Эталонный |
| Хорошо | наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала | Стандартный |
| Удовлетворительно | наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике | Пороговый |
| Неудовлетворительно | наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы. | Компетенции не сформированы |

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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

В данном разделе представляются вопросы для собеседования, примерные тесты и, ситуационные задачи, в соответствии с определенными оценочными средствами.

1 раздел. Управление качеством как наука

Вопросы для собеседования:

1. К каким категориям относят понятие «качество»? Охарактеризуйте эти категории.
2. В чём заключается отличие категорий «качество» и «потребительная стоимость»?
3. Как определяется понятие «качество» государственным и международным стандартами?
4. В чём отличие подходов к оценке качества продукции со стороны инженеров и экономистов?
5. Какие объективные и субъективные факторы влияют на требования общества к качеству продукции?
6. Какие стадии выделяют в процессе развития общества применительно к удовлетворению общественных потребностей в товарах?
7. Чем обусловлена объективная необходимость повышения качества продукции в современных условиях?
8. По каким направлениям может осуществляться повышение качества продукции и услуги?
9. К каким результатам в общем случае приводит соответственно повышение и снижение качества продукции и услуги?
13. В чём заключается суть оценки уровня качества на различных стадиях жизненного цикла продукции?
14. Какие выводы можно сделать по результатам оценки уровня качества продукции?
15. Как называется научная область, занимающаяся количественной оценкой качества продукции?
16. Назовите методы определения значений показателей качества продукции и охарактеризуйте их.
17. Как называется характеристика, используемая для количественной оценки качества продукции? Каково её содержание?
18. Что может использоваться в роли базовых значений показателей качества при оценке уровня качества продукции?
19. Что принимают за базовые образцы при оценке уровня качества продукции на различных стадиях её жизненного цикла?
20. Как называется уровень качества продукции в зависимости от состава используемых для его оценки показателей?
21. Назовите методы оценки уровня качества продукции и охарактеризуйте их.
22. Как называется показатель, используемый для комплексной оценки уровня качества разнородной продукции? Каково его содержание?
23. Как вычисляется индекс качества разнородной продукции?
24. Как вычисляются индексы качества продукции для разных периодов и организационных уровней?
25. Какой показатель используется в роли индекса качества для продукции, имеющей сортность? Как он вычисляется?
26. Какие показатели являются видами индексов качества, используемыми при оценке качества труда? Как они определяются?

2 раздел Управление качеством как процесс

Вопросы для собеседования:

Каковы особенности управления качеством продукции?

2. Что такое «факторы» и «условия» обеспечения качества продукции?
3. Какие факторы определяют качество продукции на разных этапах ее жизненного цикла?
4. Какие условия влияют на обеспечение качества продукции?
5. Какие основные направления повышения качества продукции?
6. Какова ретроспектива развития методов решения проблемы обеспечения и повышения качества продукции?
7. Дайте характеристику системы «всеобщего управления качеством». Назовите ее основные принципы.
8. Какой подход положен в международных стандартах в основу построения системы менеджмент качества?
9. Какие этапы жизненного цикла продукции должна охватывать система менеджмента качества?
10. Кто является заинтересованными сторонами в менеджменте качества?
11. Назовите виды деятельности, составляющие процессную модель системы менеджмента качества, и охарактеризуйте их.
12. Каков состав документации менеджмента качества? Каково ее содержание?
13. Как организуется управление качеством продукции на предприятии?
14. Перечислите международные стандарты семейства ИСО «Системы менеджмента качества» и охарактеризуйте их.
15. На каких принципах должен базироваться менеджмент качества в соответствии с международными стандартами?
16. Перечислите виды контроля качества продукции и охарактеризуйте их.
17. Что такое «брак», каковы его критерии и причины?
18. Какой характер могут иметь дефекты?
19. Назовите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Охарактеризуйте их.
20. Дайте характеристику технического контроля качества продукции на различных стадиях ее жизненного цикла (цели, задачи, объекты, содержание контроля качества).
21. Охарактеризуйте основные положения статистического приемочного контроля.
22. Назовите метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.
23. Какие параметры необходимо определить при построении контрольных карт? На основе каких данных определяются эти параметры.
24. Назовите виды контрольных карт и охарактеризуйте их.
25. В каких случаях используются различные виды контрольных карт?

Раздел 3. Стандартизация и сертификация

1. Что такое стандартизация?

2. Что такое сертификация?
3. Что такое «подтверждение соответствия», «сертификация» и как они взаимосвязаны?
4. Какой характер, формы и основания может иметь подтверждение соответствия?
5. Каковы цели добровольного и обязательного подтверждения соответствия?
6. Каким документом подтверждается соответствие продукции установленным требованиям?
7. На каких законах основана деятельность по сертификации в Российской Федерации?
8. Из каких систем сертификации состоит Российская система сертификации, какова ее организационная структура и функции?
9. Какие существуют виды сертификатов?
10. Как маркируется сертифицированная продукция?
11. Перечислите и охарактеризуйте схемы сертификации.
12. Что подтверждает сертификация производств и систем качества?
13. На соответствие требованиям какого документа осуществляется сертификация систем качества?
14. В каких случаях осуществляется сертификация систем качества?
15. Как называется система сертификации систем качества и производств, и какие функции она выполняет?
16. Какие документы являются нормативно-методической основой сертификации систем качества и производств?
17. Назовите этапы сертификации систем качества и охарактеризуйте их.
18. Что предусматривают правила осуществления сертификации производств?
19. Какие объекты проверяются и оцениваются при сертификации производства, и что для них анализируется?
20. Назовите этапы сертификации производства и охарактеризуйте их.
21. Охарактеризуйте японскую модель управления качеством.
22. Охарактеризуйте американскую модель управления качеством
23. Охарактеризуйте европейскую модель управления качеством
24. Охарактеризуйте системы управления качеством, возникшие и существовавшие в СССР.

ОС №2: Темы докладов и сообщений к практическим занятиям
по дисциплине «Управление качеством»

Раздел 1

Управление качеством как наука

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
1. Эволюция парадигмы управления качеством.
2. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
3. Современная концепция управления качеством.
4. Уровень качества и законы спроса и предложения.
5. Проблемы качества товаров в дореволюционной России.
6. Показатели качества и методы их определения.
7. Методы определения показателей качества.
8. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений.

9. Показатель информационной выразительности – товарный знак и его стоимость.
10. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности.
11. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия.
12. Структура и функции ИСО.
13. Особенности взаимодействия с поставщиками в процессе обеспечения качества.
14. Коллективные формы участия в совершенствовании качества.
15. Выборочный приемочный контроль и качество измерений.
16. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения и управления качеством.
17. Принципы деятельности высшего руководства организации в области качества.
18. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
19. Организация службы качества в фирме.

Раздел 2

Управление качеством как процесс

1. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
2. Показатели уровня качества промышленной продукции.
3. Премия Правительства РФ в области качества.
4. Мировые стандарты качества.
5. Функции управления качеством.
6. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
7. Премия Эдвардса Деминга
8. Европейская премия по качеству

Раздел 3

Стандартизация и сертификация

1. Сертификация систем качества. Правила и порядок сертификации систем качества (ССК). Процедура признания зарубежных сертификатов.
2. *Подготовить задания:*
В данной теме рассказывалось о различных конкурсах и премиях в области качества (например, Европейская премия по качеству ЕПК). Найдите информацию о других подобных мероприятиях. Узнайте, кто являлся лауреатом и победителем в данных конкурсах в последние годы.
3. Помимо знаков соответствия стандартам существуют другие стандартизированные знаки, обозначающие единую информацию для всех потребителей. К таким знакам относится, например, экомаркировка. Найдите примеры зарубежных экознаков, встречающихся на продаваемых товарах.
4. Выберите любое предприятие в сфере услуг и попытайтесь оценить предоставляемые услуги по следующим факторам: целостность работы всех служб, продолжительность качества, неосязаемость продукта, субъективность оценки.
5. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
5. Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).
6. Рыбинская система научной организации труда, производства и управления (НОТПУ).
7. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ).
8. Львовская система бездефектного труда (СБТ).
9. Модель системы управления качеством А. Фейгенбаума.
10. Модель системы управления качеством Эттигера -Ситтинга.

Примерные тестовые задания

Вопрос 1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции:

1. управление качеством;
2. всеобщее управление качеством;
3. сертификация;
4. стандартизация;
5. метрология

Вопрос 2. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий:

1. услуга;
2. объект;
3. продукция;
4. деньги;
5. система.

Вопрос 3. На какой стадии формируется качество продукции:

1. заключения контракта на поставку;
2. изготовления;
3. сборки;
4. контроле качества;
5. проектирования.

Вопрос 5. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики:

1. потребителя;
2. руководства предприятия;
3. вышестоящего органа управления;
4. министерства;
5. Госстандарта РФ.

Вопрос 6. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг:

1. механика;
2. логика;
3. квалиметрия;
4. маркетинг;
5. электроника.

Вопрос 7. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции:

1. росту импорта товаров;
2. снижению конкурентоспособности;
3. увеличению золотого запаса;
4. росту экспортных возможностей;
5. эффективному использованию природных ресурсов.

Вопрос 8. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:

1. аналогичной продукцией других предприятий;
2. проектными данными;
3. стандартами предприятия;
4. контрольным образцом;
5. эталоном (стандартом).

Вопрос 9. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО:

1. 10;
2. 11;
3. 12;
4. 13;
5. 14.

Вопрос 11. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

1. анализе;
2. планировании;
3. прогнозировании;
4. маркетинге;
5. проектировании.

Вопрос 12. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества:

1. пять;
2. семь;
3. десять;
4. двенадцать;
5. пятнадцать.

Вопрос 13. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века:

1. пять;
2. шесть;
3. семь;
4. восемь;
5. девять.

Вопрос 14. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством:

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Боголюбова.

Вопрос 15. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране а 1950-е годы:

1. ленинградская;

2. волгоградская;
3. саратовская;
4. минская;
5. калининградская.

Вопрос 16. Какой метод контроля качества продукции на предприятиях являлся основным при использовании саратовской системы БИП:

1. сплошной;
2. выборочный;
3. отсутствие контроля;
4. самоконтроль;
5. бригадный.

Вопрос 17. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации:

1. КАНАРСПИ;
2. НОРМ;
3. БИП;
4. КСУКП;
5. СБТ.

Вопрос 18. Кредо процветающих фирм во всем мире – завоевание покупателя производится через:

1. низкие цены;
2. качество;
3. дизайн;
4. низкую трудоемкость;
5. экономичность продукции

Вопрос 19. На повышение каких результатов деятельности предприятий направлено улучшение качества производимой продукции:

1. технических;
2. технологических;
3. экономических;
4. общих;
5. конструкторских.

Вопрос 20. Как называются договоры, заключаемые Российской Федерацией на правительственном уровне:

1. государственные;
2. международные;
3. министерские;
4. межрегиональные;
5. отраслевые.

Вопрос 21. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции:

1. Технические условия;
2. стандарт;
3. регламент;

4. норматив;
5. эталон.

Вопрос 22. Какой исполнительный орган формирует и реализует государственную политику в области стандартизации, осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением требований государственных стандартов:

1. Министерство экономики РФ;
2. Министерство труда и социальных вопросов;
3. Госстандарт РФ;
4. Правительство РФ;
5. Госстрой РФ.

Вопрос 23. К какому виду документов относятся стандарты отраслей:

1. рекомендательным;
2. действующим на уровне предприятий;
3. обязательным;
4. международным;
5. нормативным.

Вопрос 24. Кто является высшим органом ИСО:

1. Совет учредителей;
2. Генеральная Ассамблея;
3. Центральный секретариат;
4. Генеральный директор;
5. Президент.

Вопрос 25. По чьей инициативе проводится добровольная система сертификации:

1. производителя;
2. покупателя;
3. третьей стороны;
4. Госстандарта РФ;
5. министерства или объединения.

Вопрос 26. Что должно быть предусмотрено в контрактах на поставку товаров в Россию:

1. срок поставки;
2. наличие проектной документации;
3. калькуляция по себестоимости продукции;
4. наличие сертификата и знака соответствия;
5. обязательство о возмещении убытков производителю в случае поставки некачественной продукции;

Вопрос 27. Кто является объектом аккредитации производимой производителями продукции:

1. предприятия-изготовители;
2. измерительные лаборатории;
3. гарантийные мастерские;
4. органы Госстандарта РФ;
5. контролирующие органы местной власти.

Вопрос 28. Какая служба создана в России для выполнения работ по обеспечению единства измерений и для осуществления метрологического контроля и надзора:

1. сертификации;
2. стандартизации;
3. метрологическая;
4. идентификации;
5. контроля качества.

Тестовые задания оцениваются по 5-балльной системе

Примерные типовые задачи по управлению качеством

Задача 1. Определить уровень качества обуви, реализуемой в специализированном торговом центре, по группе эстетических свойств (таблица). Максимально возможная оценка каждого из показателей - 5 баллов. Комплексный показатель эстетических свойств базового образца - 48 баллов.

| Показатель | Параметр весомости, баллы | Экспертная оценка, баллы |
|--------------------|---------------------------|--------------------------|
| Силуэт | 5 | 4,0 |
| Внешний вид | 3 | 4,5 |
| Внутренняя отделка | 2 | 3,0 |
| Цвет | 4 | 4,0 |

Задача2 Сопоставить уровни качества молока, поступающего на предприятие оптовой торговли от нового поставщика (оцениваемый образец), с базовым образцом уже реализуемого молока.

| Единичные показатели качества, % | Параметр весомости - пищевая ценность 1 % составной части, ккал | Значение показателя качества | |
|----------------------------------|---|------------------------------|----------------------|
| | | базового образца | оцениваемого образца |
| Жир | 9 | 3,2 | 3,8 |
| Белок | 4 | 2,8 | 3,3 |
| Углеводы, в т.ч. лактоза | 3,7 | 4,7 | 5,2 |
| Органические кислоты | 3,62 | 0,14 | 0.17 |

Задача 3. Организация, действующая в сфере услуг населению, проводит закупку мелкооптовой партии утюгов. Необходимо, сопоставив уровни качества трех вариантов, выбрать наиболее качественный.

| Параметры утюгов | Значения параметров | | | Весовые коэффициенты |
|------------------------------|---------------------|-----|----|----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | |
| Вес, кг | 0,5 | 0,8 | 1 | 0,30 |
| Мощность, кВт | 0,5 | 0,8 | 1 | 0,05 |
| Длина шнура, м | 1,7 5 | 1,5 | 2 | 0,10 |
| Наличие отпаривателя | Да | Нет | Да | 0,20 |
| Наличие тефлонового покрытия | Нет | Да | Да | 0,20 |
| Скорость нагрева, мин | 1 | 0,8 | 1 | 0,15 |

Задача 4. На заводе за отчетный период стоимость окончательного (неисправимого) брака - 43556 тыс. руб. Расходы по исправлению брака (исправимого) - 26454 тыс. руб.

Стоимость окончательного брака по цене использования - 4360 тыс. руб. Взыскано с поставщиков по претензиям за поставку недоброкачественных материалов 2600 тыс. руб. Удержано за брак с виновников 2350 тыс. руб.

Задача 5. Изучить правила сертификации работ и услуг, в частности схемы сертификации, а затем выбрать и обосновать схему сертификации следующих объектов:

- а) мастерской по ремонту обуви;
- б) городского экскурсионного бюро;
- в) пятизвездочного отеля;
- г) предприятия автосервиса;
- д) туристической фирмы, организующей поездки за границу;
- е) комбината массового питания.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

При определении уровня достижений обучающихся на зачете обращается внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленные вопросы;

- показана совокупность осознанных знаний, которые проявляются в свободном оперировании понятиями; умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- знания демонстрируются на фоне понимания объекта в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;

- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен правильным литературным языком, логичен, доказателен; демонстрирует авторскую позицию обучающегося;

- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Критерии выведения итоговой оценки промежуточной аттестации в виде экзамена:

Билет содержит два теоретических вопроса для проверки усвоенных знаний и умений.

| Шкала оценивания | Критерии | Уровень освоения компетенций |
|---------------------|--|------------------------------|
| Отлично | наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание дополнительно рекомендованной литературы | Эталонный |
| Хорошо | наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала | Стандартный |
| Удовлетворительно | наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике | Пороговый |
| Неудовлетворительно | наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы. | Компетенции не сформированы |

Перечень теоретических вопросов для оценки знаний:

1. Качество продукции: основные понятия, термины и определения.

2. Процесс управления качеством.
3. Эволюция работ по управлению качеством.
4. Классификация показателей качества продукции.
6. Методы оценки уровня качества.
7. Организация и виды контроля качества.
8. Выборочный контроль.
9. Статистический приемочный контроль.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000.
11. Построение систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000:2000.
12. Сертификация продукции.
13. Сертификация систем качества.
14. Состав и содержание затрат на качество.
15. Взаимосвязь затрат и уровня качества.
16. Оценка уровня качества продукции.
17. Статистические методы контроля качества продукции.
18. Статистические методы анализа и управления качеством продукции.
19. Анализ технологических процессов на основании контрольных карт.
20. Квалиметрия: понятие, виды, объекты, методы.
21. Основные этапы жизненного цикла продукции (Петля качества).
22. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
23. Экономические проблемы, возникающие в управлении качеством продукции.
24. Контроль качества (диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, контрольные карты Шухарта).
25. Пять звезд качества.
26. Национальные концепции управления качеством.
27. Концепции всеобщего управления качеством.
28. Перечислите и охарактеризуйте схемы сертификации.
- 29.. Что подтверждает сертификация производств и систем качества?
30. На соответствие требованиям какого документа осуществляется сертификация систем качества?
31. В каких случаях осуществляется сертификация систем качества?
32. Как называется система сертификации систем качества и производств, и какие функции она выполняет?
33. Какие документы являются нормативно-методической основой сертификации систем качества и производств?
34. Назовите этапы сертификации систем качества и охарактеризуйте их.
35. Что предусматривают правила осуществления сертификации производств?
36. Какие объекты проверяются и оцениваются при сертификации производства, и что для них анализируется?
37. Назовите этапы сертификации производства и охарактеризуйте их.
38. Охарактеризуйте японскую модель управления качеством.
39. Охарактеризуйте американскую модель управления качеством
40. Охарактеризуйте европейскую модель управления качеством
41. Охарактеризуйте системы управления качеством, возникшие и существовавшие в СССР.

1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний,

умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

| Наименование оценочного средства | Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения |
|----------------------------------|--|
| Дискуссия | Дискуссии проводятся во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения круглого стола, доводит до обучающихся тему круглого стола, задания и вопросы для проведения круглого стола |
| Типовая задача | Выполнение типовой задачи осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по двум вариантам. Распределение вариантов осуществляется преподавателем. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему, количество заданий и время выполнения заданий. Результаты решения задач оформляются студентами самостоятельно и сдаются на проверку преподавателю |

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

При определении уровня достижений обучающихся на экзамене обращается особое внимание на следующее:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной дисциплины и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется четырехбалльная шкала: «Отлично», «Хорошо», «Удовлетворительно», «Неудовлетворительно».

| Шкала оценивания | Критерии | Уровень освоения компетенций |
|------------------|---|------------------------------|
| Отлично | наличие глубоких и исчерпывающих знаний в объеме пройденного программного материала, правильные и уверенные действия по применению полученных знаний на практике, грамотное и логически стройное изложение материала при ответе, знание | Эталонный |

| | | |
|---------------------|--|-----------------------------|
| | дополнительно рекомендованной литературы | |
| Хорошо | наличие твердых и достаточно полных знаний программного материала, незначительные ошибки при освещении заданных вопросов, правильные действия по применению знаний на практике, четкое изложение материала | Стандартный |
| Удовлетворительно | наличие твердых знаний пройденного материала, изложение ответов с ошибками, уверенно исправляемыми после дополнительных вопросов, необходимость наводящих вопросов, правильные действия по применению знаний на практике | Пороговый |
| Неудовлетворительно | наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы. | Компетенции не сформированы |

Разработчик/группа разработчиков

Доцент кафедры менеджмента

С.Ю. Сапожников

Ст. преподаватель кафедры менеджмента

Л.Н. Курнышева