

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине (модулю)

«Система менеджмента качества органов власти»

для направления подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины (модуля) 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.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			(п р о м
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-1	Знать	типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	как формировать команды, способы социального взаимодействия	методы формирования команд, способы социального взаимодействия	Составление контекст
	Уметь	определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, соблюдая нормы и установленные правила командной работы	анализировать и систематизировать разнородные данные о командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	достигать поставленной цели, соблюдая нормы и установленные правила командной работы	Практические задания
	Владеть	методами сбора, отбора и обобщения информации, системного подхода для решения профессиональных задач	методами анализа и систематизации разнородных данных	навыками научного поиска и практической работы с информационными источниками; методами критического анализа, синтеза и системного подхода	Практические задания
УК-6	Знать	как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	основные инструменты тайм-менеджмента при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	методы тайм-менеджмента при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Подготовка презентаций
	Уметь	управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	определять приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	применять методы тайм-менеджмента при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Решение ситуационных задач
	Владеть	навыками оценки рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста	основные инструменты оценки рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста	методами оценки рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста	Решение ситуационных задач

ПК-5	Знать	как осуществлять планирование и организацию эффективной деятельности органов власти, деятельности организаций по реализации государственных/ муниципальных функций и полномочий, деятельности иных организаций, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции	теоретические и правовые основы, методы и методики составления прогнозов и планов, программ, проектов, их обоснования с учетом сферы, области применения, поставленных задач, сроков, ограничений;	специфику организационных систем и технологий, критерии и условия эффективной деятельности органов власти и организаций, осуществляющих социальные, управленческие или иные общественно полезные функции	решение ситуационных задач
	Уметь	используя релевантную информацию, составлять проекты планов, программ, проектов, проводить их согласование;	обосновывать выбор и эффективность технологий, приемов по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг соответствующего качества, по реализации государственных/ муниципальных функций и полномочий, для осуществления социальных, управленческих или иных общественно полезных функций	выбирать приемы по оказанию государственных и муниципальных услуг соответствующего качества, по реализации государственных/ муниципальных функций и полномочий, для осуществления социальных, управленческих или иных общественно полезных функций	Практические задания
	Владеть	технологиями, приемами, инструментами по обеспечению оказания государственных и муниципальных услуг	методами сбора, обработки, анализа информации	методами, обеспечивающими соответствующий уровень качества предоставления государственных и муниципальных услуг, эффективность реализации государственных/ муниципальных функций и полномочий.	Решение кейсов

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля), компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Качество как объект управления	УК-1,6 ПК-5	Составление конспекта, дискуссия Решение кейсов
2	Показатели качества и их оценка	УК-1,6 ПК-5	Решение задач
3	Ответственность руководства	УК-1,6 ПК-5	Анализ нормативных документов
4	Менеджмент ресурсов	УК-1,6 ПК-5	Решение ситуационных задач
5	Процессы жизненного цикла продукции	УК-1,6 ПК-5	Решение ситуационных задач
6	Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг	УК-1,6 ПК-5	Анализ нормативных документов
7	Сертификация	УК-1,6 ПК-5	Тесты
8	Статистические методы управления качеством продукции	УК-1,6 ПК-5	Презентации

Критерии оценивания плана конспекта занятия

Критерии	Количество баллов
1. Соответствие занятия конспекту	1
2. Правильность оформления конспекта	1
3. Использование соответствующей терминологической базы	1
4. Средства и методы решения задач занятия	1
5. Развернутость конспекта занятия (наличие схем, рисунков)	1
Максимальное количество баллов (оценка)	5

Критерии и шкала оценивания дискуссионных тем

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся полно излагает изученный материал, даёт правильное определение понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«не зачтено»	Студент обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.

Методика оценки решения кейсов

Оценка	Критерии оценивания
Оценка 5 (Отлично)	изложение материала логично, грамотно, без ошибок; свободное владение профессиональной терминологией; умение высказывать и обосновать свои суждения; студент даёт четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; студент организует связь теории с практикой.
Оценка 4	студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет

(Хорошо)	профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
Оценка 3 (Удовлетворительно)	студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
Оценка 2 (Неудовлетворительно)	отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.

Методика оценки решения ситуативных задач

Оценка	Критерии оценки		
	Знание теоретического материала	Умение отвечать на вопросы	Навыки решения задач
«5»	Глубоко знает материал	Отвечает уверенно, логически, грамотно и правильно	Разносторонние навыки правильного решения (выполнения)
«4»	Владеет основным материалом	Отвечает правильно, допускает малозначительные неточности	Решает (выполняет) с небольшими ошибками
«3»	Владеет материалом на достаточном уровне	Допускает неточности в ответах, и не более двух ошибок	Решает (выполняет) с подсказками
«2»	Не владеет основным материалом	В ответе имеются три и более серьезные ошибки	Не обладает навыками решения задач

Критерии и шкала оценивания тестирования

Оценка	Критерий оценки
«отлично»	дано 90-100% правильных ответов в тесте;
«хорошо»	дано 75-90% правильных ответов в тесте;
«удовлетворительно»	дано 60-75% правильных ответов в тесте;
«неудовлетворительно»	дано менее 60% правильных ответов в тесте.

Критерии оценивания анализа нормативных документов

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Обучающийся проанализировал по всем критериям документ, предоставил анализ в письменном виде, показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала.
«не зачтено»	При выполнении анализа студент учел несколько критериев и продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. Допущено множество неточностей.

Критерии оценивания презентаций

Оценка	Название критерия	Оцениваемые параметры
«зачтено»	Тема презентации	Соответствие темы программе учебного предмета, раздела
	Дидактические и методические цели и задачи презентации	Соответствие целей поставленной теме Достижение поставленных целей и задач
	Выделение основных идей презентации	Соответствие целям и задачам Содержание умозаключений Вызывают ли интерес у аудитории Количество (рекомендуется для запоминания аудиторией не более 4-5)
	Содержание	Достоверная информация об исторических справках и текущих событиях Все заключения подтверждены достоверными источниками Язык изложения материала понятен аудитории Актуальность, точность и полезность содержания
	Подбор информации для создания проекта – презентации	Графические иллюстрации для презентации Статистика Диаграммы и графики Экспертные оценки Ресурсы Интернет Примеры Сравнения Цитаты и т.д.
	Подача материала проекта – презентации	Хронология Приоритет Тематическая последовательность Структура по принципу «проблема-решение»
	Логика и переходы во время проекта – презентации	От вступления к основной части От одной основной идеи (части) к другой От одного слайда к другому Гиперссылки
	Заключение	Яркое высказывание - переход к заключению Повторение основных целей и задач выступления Выводы Подведение итогов Короткое и запоминающееся высказывание в конце
	Дизайн презентации	Шрифт (читаемость) Корректно ли выбран цвет (фона, шрифта, заголовков) Элементы анимации
	Техническая часть	Грамматика Подходящий словарь Наличие ошибок правописания и опечаток
«не зачтено»	Выполнение менее 60% оцениваемых параметров	

Критерии и шкала оценивания практических задач

Оценка	<i>Критерий оценки</i>
«зачтено»	Обучающийся правильно выполнил задание или с небольшими неточностями; изложил материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
«не зачтено»	Обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке материала.

Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины (модуля). Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала.

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		
D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

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 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

Оценочные средства текущего контроля успеваемости Модуль 1.

Качество как объект управления

Тема 1. Качество как объект управления.

Составить конспект по теме, который должен включать следующие разделы: Понятие и сущность качества. Основная терминология в области качества. Экономические аспекты качества. Функции управления качеством: политика и планирование качества; организация процесса управления качеством; мотивация и обучение персонала; понятие и виды контроля качества, их назначения и область применения. Виды затрат на качество. Экономическая эффективность улучшения качества.

Подготовится к дискуссии по теме: «Система менеджмента качества как вектор совершенствования производства товаров и услуг в современном мире».

Пример кейса

Кейс. Влияние применения концепции нулевой дефектности Ф. Кросби на развитие оборонной промышленности США

Филипп Кросби (Philip Crosby) – один из признанных в мире американских авторитетов в области качества, академик МАК.

Наиболее широкую известность получили его 14 принципов (абсолютов), определяющих последовательность действий по обеспечению качества на предприятиях.

1. Четко определить ответственность руководства предприятия в области качества.
2. Сформировать команду, которая будет претворять в жизнь программу обеспечения качества.
3. Определить методы оценки качества на всех этапах его формирования.
4. Организовать учет и оценку затрат на обеспечение качества.

5. Довести до всех работников предприятия политику руководства в области качества, добиваться сознательного отношения персонала к качеству.
6. Разработать процедуры корректирующих воздействий при обеспечении качества.
7. Внедрить программу бездефектного изготовления продукции (систему «ноль дефектов»).
8. Организовать постоянное обучение персонала в области качества.
9. Организовать регулярное проведение Дней качества (Дней «нулевых дефектов»).
10. Постоянно ставить цели в области качества перед каждым работником предприятия.
11. Разработать процедуры, устраняющие причины дефектов.
12. Разработать программу морального поощрения работников за выполнение требований в области качества.
13. Создать целевые группы, состоящие из профессионалов в области качества.
14. Начать все с начала (повторить цикл действий на более высоком уровне исполнения).

Круто изменив направление своей карьеры (1952 г.), Ф. Кросби приобрел опыт менеджера по качеству, участвуя в первой программе производства ракет «Першинг». Здесь в первую очередь ему пришлось изменить не только организацию работы службы качества, но и отношение к этой службе руководства и основных рабочих. Основу своей задачи в этой области Ф. Кросби видел в том, чтобы служба качества из «надсмотрщика» превратилась в «соратника». В это же время, наблюдая за процессом производства, он установил, что примерно 20% доходов тратится на исправление некачественной продукции, и сделал вывод, что производитель платит не за качество, а за его отсутствие, и ввел понятие «цена несоответствия». Он предложил руководству производственных подразделений отказаться от участков по устранению брака и делать «качество» с первого раза. Эти разработки легли в основу концепции «ноль дефектов» («zero defects», ZD) (1964 г.). Эффективность применения этой концепции была настолько ощутима, что Министерство обороны США вручило Ф. Кросби специальную награду.

Концепция нулевых дефектов заключалась в том, что за качество не платят. Деньги приходится платить за отсутствие и недостаток качества, что и должно быть предметом контроля.

По Кросби, основами качества являются четыре абсолютных постулата:

1. Качество определяется как удовлетворение потребителей, а не как «добротность» (goodness).
2. Качество является результатом предупреждения ошибок, а не оценки сделанного.
3. Основное правило работы – «ноль дефектов» (Zero Defect).
4. Качество измеряется ценой несоответствия.

Кросби, наряду с Демингом и Джураном, является экспертом в области качества, спрос на труды которого велик и в настоящее время.

Ранний опыт, предпринятый во Флотском центре изучения и развития персонала (Хьюстон, Шетель-Нёбер и Шепош, 1986 год), был направлен на то, чтобы опробовать применение концепций Кросби, Деминга и Джурана во флотских ремонтных и технических учреждениях США. Отчет определил статистическое управление процессом (СУП) в качестве основной цели.

Большинство исследователей считают, что военно-промышленный комплекс США окончательно сложился после Второй мировой войны в условиях становления системы государственно-монополистического капитализма, развёртывания научно-технической революции и углубления общего кризиса капитализма.

В период после Второй мировой войны во всех странах усиленно развивался военно-промышленный комплекс. В связи с НТР за 50-80-е гг. армия, например, США

полностью перевооружалась три-четыре раза. Военные расходы из года в год увеличивались: в 50-е гг. они составляли 50 млрд долл., а в конце 70-х гг. – 150 млрд долл.

Принято считать, что оборонные предприятия выпускают продукцию высокого качества. При этом редко кто задумывается о стоимости достижения необходимого уровня качества. Финансирование по принципу «издержки плюс фиксированная прибыль» не побуждает военно-промышленные корпорации (ВПК) минимизировать себестоимость вооружений и военной техники (ВВТ). Любые затраты, связанные с качеством производства, ВПК могут компенсировать за счет дополнительных расходов правительства.

В 1993 г. корпорация «Боинг» разработала систему отслеживания дефектов по всей линии производства самолетов. За год было выявлено 3,5 млн дефектов, что составляет 52 дефекта на одно пассажирское кресло. Все дефекты, которые варьировались от вмятин и подтеков защитного слоя до невысверленных болтовых отверстий и плохо подогнанных деталей, были найдены и исправлены до того, как самолеты приняли на борт первых пассажиров. Решение этих проблем стоило 1 млрд долл. – почти столько же, сколько составила вся годовая прибыль корпорации. Для сравнения – в компании «Тойота» на каждый автомобиль приходится менее одного дефекта – 0,75 или 0,15 дефекта на одно место.

По оценке Американского общества качества (ASQ), стоимость плохого качества составляет 5,4-6,3% продаж сектора авиационных военных двигателей и 4,5-8,6% производства других авиационных комплектующих.

Добавьте стоимость инспектирования, испытаний и осмотра для предотвращения поставок дефектной продукции Министерству обороны (МО), и общие расходы возрастут до 10-15% общего товарооборота. Руководство корпорации «Юнайтед Текнолоджис» оценивает ежегодные потери корпорации из-за производства некачественной продукции в 2 млрд долл. Руководители корпораций «Эллайд Сигнал» и «Райтеон» считают, что ликвидация последствий выбраковки на всех этапах производства составляет 20% издержек компаний.

Важнейшей составляющей методологии TQM стали интегрированные команды. В начале 90-х годов завод корпорации «МакДоннелл Дуглас», производящий вертолеты «Апач», отказался от конвейерной сборки и перешел на метод сборки с помощью автономных рабочих бригад, соревнующихся между собой. Рабочие овладели смежными профессиями, что принесло им повышение заработной платы и снизило риск увольнения. Резко возросла эффективность производства: на сборку одного вертолета стало уходить 6 тыс. человеко/ч вместо 22 тыс. при старом методе сборки. В военных отраслях стало применяться еще одно организационно-управленческое достижение гражданской промышленности – соединение процессов проектирования изделий и технологии их производства. Корпорация «Боинг» при производстве ракет МХ заимствовала этот метод у таких гражданских компаний, как AT&T. Конструкторы и инженеры «Боинга» стали одновременно разрабатывать конструкцию изделий и технологию их производства. Новый подход уменьшил возврат конструкторской документации на доработку и сократил наполовину время, необходимое для ввода в строй новых видов ВВТ. Поскольку в процессе проектирования «закладывается» около 85% их стоимости на протяжении всего жизненного цикла, объединение проектирования изделий и технологии их производства способно обеспечить своеобразные «обратные связи», позволяющие пересматривать конструкцию изделия в целях снижения будущих издержек производства.

Второй существенной составляющей TQM стали научные методы, использующие статистический контроль качества и адаптивную систему организационных ценностей и убеждений, которая сосредоточивает внимание и рабочих, и руководства на полном отсутствии дефектов. В рамках этого подхода многие ВПК стали применять систему контроля по методике «Шесть сигм». Одна из задач, решаемых с помощью этой методики, – свести к минимуму борьбу с вариабельностью процессов. Для некоторых корпораций,

использующих методику «Шесть сигм», показатель 3,4 дефекта на миллион возможностей – далекий идеал. Такой уровень совершенства процессов достигается ценой невероятных усилий всех сотрудников, не говоря о значительных инвестициях. Однако некоторым компаниям удалось добиться снижения уровня дефектности и постепенно перейти на более высокий «сигма-уровень», что дало им реальные конкурентные преимущества. Например, программа «Шесть сигм» является краеугольным камнем стратегического плана компании «Райтеон». Более 7 тыс. служащих компании обучались принципам программы «Шесть сигм», 527 человек завершили курс углубленного обучения. Служащие выполнили более 990 проектов по этой методике. В 2000 г. компания получила прибыль в размере 100 млн долл. Более того, начиная с 1999 г. «Райтеон» распространяет методику «Шесть сигм» среди поставщиков в расчете на еще большее повышение качества продукции компании.

Однако, несмотря на значительные успехи TQM в отдельных случаях, эта концепция не рассматривается абсолютно всеми ВПК как универсальное решение. Некоторые полагают, что недостаток этой программы – ее ориентация преимущественно на производственное качество. Более важный вопрос – повышение качества и уровня производительности не только в производстве, но и во всей организации. Отставание оборонной промышленности от конкурирующих гражданских отраслей прослеживается не только в управлении качеством. Например, оборот товарных запасов в ВПК США составляет 4,9 раза в год, а в компьютерной отрасли США – 8 раз в год.

МО в 90-е годы провело ряд исследований и реализовало несколько программ, целью которых стал контроль издержек или сокращение стоимости планируемых ВВТ, находящихся либо на стадии разработки, либо в производстве. Под лозунгом «Реформа системы закупок вооружений» были начаты такие программы, как «Цена как независимая переменная» (Cost as Independent Variable), «Интегрированные производственные команды» (Integrated Production Teams) и «Экономное производство в авиакосмической промышленности» (Lean Production in Aerospace Industry). Наибольшее распространение получила последняя программа, способствующая переводу промышленности на новый уровень качества и производительности.

Экономное производство – это система, берущая начало в производственной модели японской автомобилестроительной компании «Тойота», характеризуемая очень низкими материально-производственными запасами и первоначальным качеством, а также отказом от большей части работ, не создающих добавленной стоимости. Использование «экономности» как характерного признака производственной деятельности имеет множество вариантов и меняется от организации к организации. В целом экономное производство связано с изменением концепции всего производственно-организационного процесса. С. Бэбсон так суммирует отличительные черты завода, работающего в соответствии с принципами экономного производства: «Материально-технические запасы на "экономном" заводе собираются по принципу "точно вовремя", чтобы минимизировать требующийся контроль и выявлять испорченные детали еще перед тем, как они поступают на склад; объем незавершенной работы также резко сокращен, поэтому дефекты определяются немедленно, до того как ремонтные мастерские завода оказываются заполнены ими; объем "вспомогательных" видов деятельности (надзор, инспектирование, текущий ремонт) уменьшен, и число основных специализированных ставок сокращено или они вообще ликвидированы, заменены командами разносторонне обученных рабочих, которые меняют рабочие места и принимают на себя ответственность за контроль качества, ремонт, обслуживание и профилактику».

Хотя экономное производство берет начало в автомобилестроительном секторе промышленности, его методы восприняли и другие отрасли с целью улучшения своей работы. Ряд исследований показал возможность применения этих методов в различных отраслях.

В 1993 г. командование ВВС США обратилось с просьбой к Массачусетскому технологическому институту изучить возможность приложения принципов экономного производства к американскому оборонному авиакосмическому сектору для улучшения технических характеристик и одновременного сокращения стоимости ВВТ. В результате возник консорциум «Программа экономного авиакосмического производства» (Lean Aerospace Initiative), состоящий из 10 правительственных учреждений США (включая ВВС США), 17 ВПК, 2 профсоюзов и Массачусетского технологического института. Основная цель консорциума – разработка и распространение концепции «Модель экономного предприятия» на предприятиях авиакосмической отрасли США. Общие задачи программы: на 50% сократить время цикла и стоимость ВВТ, одновременно улучшая технико-эксплуатационные характеристики.

В ходе реализации этой программы компании добились значительных успехов. Показательный пример – программа экономного производства корпорации «Локхид Мартин»: руководство одного из основных подразделений корпорации – компании «Локхид Мартин Авиационные системы» – надеялось с помощью этой программы снизить в период 1999–2000 гг. издержки производства на 300 млн долл.; сбережения авиакосмического сектора корпорации «Локхид Мартин» в этот период составят, как предполагалось, 700 млн долл. Одним из первых мероприятий программы стала почти полная замена высшего управленческого звена подразделения новыми людьми. В течение двух лет руководство сменилось на 75%, причем на высокие посты пришли люди со стороны и с новыми идеями.

Тема 2. Показатели качества и их оценка

Примеры задач

Вариант 1. Определите уровень качества хлеба ржаного заварного формового, значения показателей качества которого указаны в таблице 5. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Показатели качества хлеба

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	X_{min}
Масса, в кг	1	0,99	0,975
Влажность мякиша, %	49	49	51
Пористость, %	50	46	46
Кислотность мякиша, град.	9	10	11

Вариант 2. Определите уровень качества пельменей, значения показателей качества которого указаны в таблице 6. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Показатели качества пельменей

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{\text{баз}}$	$X_{\text{факт}}$	X_{min}
Массовая доля мясного фарша к массе пельменя, %	55	53	50
Толщина тестовой оболочки пельменя, мм	2	2	3
Масса одного пельменя, г	15	12	9
Массовая доля жира в фарше пельменей, %	17	20	26
Вкус и запах, баллы	10	9,5	6
Внешний вид, баллы	10	8,5	6

Модуль 2. Управление качеством в органах власти

Тема 3 Ответственность руководства

Проанализировать ГОСТР и со 18091— 2016 по следующим критериям:

1. Обязательства руководства
2. Ориентация на потребителя
3. Политика в области качества
4. Планирование
5. Ответственность, полномочия и обмен информацией
6. Анализ со стороны руководства

Тема 4 Менеджмент ресурсов

Примеры ситуационных задач

Ситуация 1

Приведенные затраты на производство 1 мотора на заводе в 2013 г. составили 7000 рублей. Внедрение нового технологического процесса в 1 квартале 2014 позволили снизить приведенные затраты до 6500 руб. Определите экономический эффект в 2014 г. от внедрения нового технологического процесса, если известно, что программа завода на 2014 г. составляет 10000 моторов.

Ситуация 2

Завод реализует изготовленные им радиоприемники по цене 1000 рублей, неся затраты на изготовление до 20% от продажной цены. Расходы дилеров при приобретении радиоприемников на транспортировку и хранение составляют до 10% от их продажной цены. По какой цене им необходимо продавать приемники, чтобы иметь экономический эффект от своих сделок не ниже экономического эффекта завода-изготовителя?

Ситуация 3

В годовом отчете за 2014 г. на Александровском заводе радиоаппаратуры затраты на качество изготовления и эксплуатацию видеомagnитофонов составили (по методу калькулирования ПОД): метрологическое обеспечение производства равно - 150 тыс. руб.; затраты на испытания и сертификацию-20 тыс. руб.; затраты на брак в производстве - 5 тыс. руб.; затраты от возврата продукции потребителям-10 тыс. руб. Определите сумму общих затрат на качество продукции.

Тема 5. Процессы жизненного цикла продукции

Примеры ситуационных задач

Вариант 1. Разработайте Политику в области качества торгового предприятия, реализующего игрушки.

Вариант 2. Разработайте Политику в области качества для предприятия, изготавливающего кисломолочные товары.

Вариант 3. Разработайте политику в области качества предприятия, осуществляющего ремонт бытовой техники.

Вариант 4. Разработайте политику в области качества предприятия, выпекающего хлеб и хлебобулочные изделия.

Модуль 3. Методы управления качеством

Тема 6 Роль государства в обеспечении качества продукции, работ, услуг

Пример задания для анализа нормативных документов

Проанализировать стандарт ИСО 2004-2000- ГОСТ Р ИСО 2004-2001. «Система менеджмента качества по следующим критериям:

1. Какова область применения стандарта?
2. Обязанности руководства организации в создании и поддержке системы менеджмента качества (далее СМК) в организации.
3. За какие виды документации СМК руководство несет ответственность за их создание и поддержание в эксплуатации?
4. Планирование в рамках СМК (чья зона ответственности).
5. Что такое «процессный подход» в рамках требований стандарта. Что должна выполнить организация для обеспечения «процессного подхода»?
6. Что должна сделать организация по созданию и управлению документацией СМК?
7. Что входит в понятие ответственность, полномочия и взаимосвязь высшего руководства?
8. Представитель руководства в СМК, полномочия и ответственность.
9. Что означает понятие «Анализ со стороны руководства». Формы и методы анализа. Анализ данных на входе (результаты анализа)?
10. Какими видами ресурсов должна быть обеспечена организация в рамках СМК?
11. Требования к человеческим ресурсам, инфраструктуре, производственной среде. Информация, природные ресурсы, финансовые ресурсы.

Тема 7 Сертификация

Тесты

1. Что понимается под сертификацией продукции?
 - а) совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по правилам, установленным в этой системе.
 - б) процедура подтверждения соответствия, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.
 - в) зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам данной системы сертификации подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям.
2. Форму и схему подтверждения соответствия выбирает:
 - а) заявитель;

- б) заказчик;
- в) органы по сертификации.
- 3. Добровольная сертификация проводится на основании Закона РФ:
 - а) «О сертификации продукции и услуг»;
 - б) «О сертификации»;
 - в) «О качестве и безопасности пищевых продуктов».
- 4. Действие сертификата соответствия при обязательной сертификации распространяется:
 - а) по всей территории РФ;
 - б) только в определенных регионах РФ, где реализуется сертифицированная продукция;
 - в) на всей территории СНГ.
- 5. Обязательная сертификация подтверждает:
 - а) соответствия продукции обязательным требованиям, установленным законодательством;
 - б) только подлинность продукции;
 - в) только безопасность продукции.

Тема 8 Статистические методы управления качеством продукции

Темы презентаций

1. Общие методы управления качеством: экономические; организационно-распорядительные; материального стимулирования; воспитательные.
2. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма причин и следствий К. Исикавы; диаграмма Парето;
3. Поточковая диаграмма; диаграмма рассеивания; временной ряд; гистограмма; стратификация; контрольные листки (лист сбора данных);
4. Контрольные карты Шухарта.
5. Бенчмаркинг. Концепция «шесть сигм».
6. Реализация методов управления качеством в сфере производства.
7. Реализация методов управления качеством в сфере оказания услуг.

Оценочные средства промежуточной аттестации

Примерные вопросы к экзамену

1. Понятие и сущность качества.
2. Экономические аспекты качества.
3. Управление качеством жизни.
4. Классификации затрат на качество.
5. Организация процесса управления качеством.
6. Мотивация в области качества, обучение персонала.
7. Понятие и эволюция методов управления качеством.
8. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация.
9. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные.
10. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле.
11. Оценка уровня качества.
12. Причинно-следственная диаграмма К. Исикавы.
13. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания.
14. Бенчмаркинг.

15. Концепция «шесть сигм».
16. Понятие и принципы квалитметрии.
17. История квалитметрии.
18. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения.
19. Содержание концепции всеобщего управления качеством.
20. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА.
21. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта.
22. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000.
23. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
24. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования».
25. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».
26. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации.
27. Система управления качеством в США.
28. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управления качеством по Э. Демингу.
29. Система управления качеством в Европейском Союзе.
30. Система и принципы японского управления качеством.
31. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
32. Развитие и становление элементов управления качеством в России.
33. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ,КСУКП.
34. Определение, назначение и цели сертификации. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации.
35. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции.
36. Понятие и применение штрих-кода.
37. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

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 (модуля), 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
Доклад	Защита докладов предусмотренные рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему докладов и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Кейсы	Преподаватель не мене, чем за неделю до срока решения кейсов должен довести до сведения обучающихся предлагаемые кейсы Решенные кейсов в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю.
Решение ситуационных задач	Выполнение ситуационных задач осуществляется на практическом занятии. Задание выполняется по нескольким 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
Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного уровня
Презентация	Защита презентации предусмотрена рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: тему презентации и требования, предъявляемые к их выполнению и защите
Составление конспекта	Преподаватель не мене, чем за неделю до практического занятия дает студентам задание по разработке конспекта, который должен содержать: тему; вопросы, подлежащие рассмотрению, форму предоставления конспекта.
Анализ нормативных документов	Представления анализа предусмотрено рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся: список нормативно-правовых документов и требования, предъявляемые к выполнению.
Практическое задание	Выдается студенту на практическом занятии для самостоятельного выполнения с целью закрепления полученных знаний. Результаты выполненного задания сдаются на проверку преподавателю.

Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Экзамен

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 демонстрируются на фоне понимания его в системе данной дисциплины (модуля) и междисциплинарных связей;
- ответ формулируется в терминах дисциплины (модуля), изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию обучающегося;
- теоретические постулаты подтверждаются примерами из практики.