



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Казанский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО КАЗАНСКИЙ ГАУ)**

Институт экономики

Кафедра экономики и информационных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор –
проректор по учебно-
воспитательной работе, проф.
Зиновьев В.В. 20.05.2020 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ»**

(приложение к рабочей программе дисциплины)

по направлению подготовки
27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки
«Управление качеством в производственно-технологических системах»

Уровень
бакалавриата

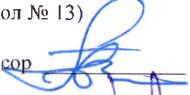
Форма обучения
очная, заочная

Год поступления обучающихся: 2020

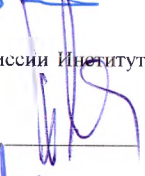
Казань – 2020

Составитель: ст. преп. Закиров Рустам Мухаметдинович

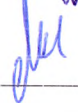
Оценочные средства обсуждены и одобрены на заседании кафедры экономики и информационных технологий 28 апреля 2020 года (протокол № 13)

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор  Газетдинов М.Х.

Рассмотрены и одобрены на заседании методической комиссии Института экономики 12 мая 2020 г. (протокол № 11)

Председатель методической комиссии, к.э.н., доцент  Гатина Ф.Ф.

Согласовано:

Директор Института экономики, к.э.н., доцент  Низамутдинов М.М.

Протокол Ученого совета Института экономики № 9 от 12 мая 2020 г.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОПОП бакалавриата по направлению обучения 27.03.02 Управление качеством, обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Основы управления качеством»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы освоения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК - 1	1 этап	Знать: основные инструменты и методы управления качеством, обеспечения соответствующего уровня качества продукции и услуг Уметь: применять инструменты и методы управления качеством, обеспечения соответствующего уровня качества продукции и услуг Владеть: навыками использования инструментов и методов управления качеством, обеспечения соответствующего уровня качества продукции и услуг
ПК - 11	1 этап	Знать: функции и этапы управления качеством процесса и продукции; виды рисков при принятии решений по обеспечению качества Уметь: применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества Владеть: навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2.1 – Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций

Компетенция, этапы освоения компетенции	Планируемые ре- зультаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
		2	3	4	5
Способность при- менять знание подходов к управ- лению качеством 1 этап	Знать: основные ин- струменты и методы управления качеством, обеспечения соответ- ствующего уровня качества продукции и услуг	Отсутствуют представле- ния об основных инстру- ментах и методах управ- ления качеством, методах обеспечения соответ- ствующего уровня каче- ства продукции и услуг.	Неполные представления об основных инструментах и методах управления ка- чеством, методах обеспе- чения соответствующего уровня качества продукции и услуг.	Сформированные, но содер- жащие отдельные пробелы представления об основных инструментах и методах управления качеством, мето- дах обеспечения соответствую- щего уровня качества про- дукции и услуг.	Сформированные систе- матизированные пред- ставления об основных инструментах и методах управления качеством, методах обеспечения соот- ветствующего уровня качества продукции и услуг.
	Уметь: применять инструменты и мето- ды управления каче- ством, обеспечения соответствующего уровня качества про- дукции и услуг	Не умеет применять инструменты и методы управления качеством, обеспечения соответ- ствующего уровня каче- ства продукции и услуг.	В целом успешное, но не систематическое умение применять инструменты и методы управления каче- ством, обеспечения соот- ветствующего уровня каче- ства продукции и услуг.	В целом успешное, но содер- жащее отдельные пробелы применения инструментов и методов управления каче- ством, обеспечения соответ- ствующего уровня качества продукции и услуг.	Сформированное умение применять инструменты и методы управления каче- ством, обеспечения соот- ветствующего уровня качества продукции и услуг.
	Владеть: навыками использовать инстру- менты и методы управления качеством, обеспечения соответ- ствующего уровня качества продукции и услуг	Не владеет навыками использовать инструмен- ты и методы управления качеством, обеспечения соответствующего уровня качества продукции и услуг.	В целом успешное, но не систематизированное при- менение навыков исполь- зовать инструменты и ме- тоды управления каче- ством, обеспечения соот- ветствующего уровня каче- ства продукции и услуг.	В целом успешное, но содер- жащее отдельные пробелы применение навыков исполь- зовать инструменты и методы управления качеством, обеспе- чения соответствующего уровня качества продукции и услуг.	Успешное и систематиче- ское применение навы- ков использовать ин- струменты и методы управления качеством, обеспечения соответ- ствующего уровня каче- ства продукции и услуг.
Способность идти на оправдан-ный риск при приня- тии решений	Знать: функции и этапы управления качеством процесса и продукции; виды рисков при при- нятии решений по	Отсутствуют представле- ния о функциях и этапах управления качеством процесса и продукции; видах рисков при приня- тии решений по обеспече-	Неполные представления о функциях и этапах управле- ния качеством процесса и продукции; видах рисков при принятии решений по обеспечению качества	Сформированные, но содер- жащие отдельные пробелы о функциях и этапах управления качеством процесса и продук- ции; видах рисков при приня- тии решений по обеспечению	Сформированные система- тические представления о функциях и этапах управ- ления качеством процесса и продукции; видах рисков при принятии решений по

1 этап	обеспечению качества	нию качества		качества	обеспечению качества
	Уметь: применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества	Не умеет применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества	В целом успешное, но не систематическое умение применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества	В целом успешное, но содержание отдельные пробелы в умении применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества	Сформированное умение применять на профессиональном уровне методы оценки и снижения риска в процессе оптимизации принятия решений по обеспечению качества
	Владеть: навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества	Не владеет навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества	В целом успешное, но не систематическое владение навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества	В целом успешное, но содержание отдельные пробелы владения навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества	Успешное и систематическое владение навыками идентификации, оценки и снижения рисков при принятии решений по обеспечению качества

Описание шкалы оценивания

1. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, не овладевшему ни одним из элементов компетенции, т.е. обнаружившему существенные пробелы в знании основного программного материала по дисциплине, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему продолжить обучение или приступить к практической деятельности без дополнительной подготовки по данной дисциплине.

2. Оценка «удовлетворительно» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», т.е. проявившему знания основного программного материала по дисциплине в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности в ответе на экзамене, но в основном обладающему необходимыми знаниями для их устранения при корректировке со стороны экзаменатора.

3. Оценка «хорошо» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать» и «уметь», проявившему полное знание программного материала по дисциплине, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности.

4. Оценка «отлично» ставится студенту, овладевшему элементами компетенции «знать», «уметь» и «владеть», проявившему всесторонние и глубокие знания программного материала по дисциплине, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний.

5. Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

6. Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

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

Вопросы к экзамену

1. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
2. Анализ брака и потерь от брака.
3. Виды затрат на качество
4. Виды испытаний продукции.
5. Виды сертификации по правовому признаку.
6. Виды сертификации по процедуре проведения
7. Виды стандартов в России. Категории нормативных документов по стандартизации в РФ.
8. Виды технического контроля
9. Влияние качества на ценообразование.
10. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
11. Главные задачи и принципы планирования качества продукции
12. Государственная система стандартизации РФ (ГСС РФ)
13. Государственный стандарт, основные этапы его разработки.
14. Документальное оформление требований к качеству
15. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
16. Защита прав потребителей товаров и услуг
17. Знак соответствия.
18. Инженерно-технологические методы
19. Инструменты контроля качества
20. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
21. Классификация и сферы приложения методов управления качеством
22. Классификация показателей качества продукции
23. Международная практика сертификации.
24. Международные стандарты
25. Методы количественной оценки уровня качества
26. Методы улучшения качества
27. Метрологическое обеспечение и его цели
28. Механизм управления качеством.
29. Необходимость планирование качества
30. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
31. Организационно-распорядительные методы
32. Организация технического контроля на предприятии.
33. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством
34. Основные методы управления качеством
35. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия
36. Основные составляющие качества товара для потребителей
37. Основные составляющие качества услуги для потребителей
38. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество
39. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
40. Особенности оценки качества продукции (градация, сорт, класс, срок годности, срок службы)
41. ОТК как самостоятельное структурное подразделение
42. Петля качества
43. Планирование как процесс управления качеством
44. Показатели безопасности и транспортабельности

45. Показатели качества
46. Показатели назначения, надежности и экономичности.
47. Показатели технологичности, стандартизации и унификации
48. Понятие и принципы стандартизации.
49. Понятие качества.
50. Потребительские ценности продукции

Варианты заданий для интерактивных занятий и самостоятельной работы

ДЕЛОВАЯ ИГРА «РАЗРАБАТЫВАЕМ ПРОЕКТ НОРМАТИВНОГО ДОКУМЕНТА»

Деловые игры студентов в процессе деловой игры преподаватель поддерживает способность студентов к рассуждению и размышлению, закрепляет привычку к наблюдению, отмечает проявление волевых черт и самообладания. При проведении деловой игры преподаватель стремится упорядочить процесс восприятия лекционного материала и реализации его в условиях, приближенных к действительности. Самая сложная задача, стоящая перед студентами при использовании данной методики обучения состоит в том, что большой объем информации, полученный на лекциях необходимо применить в течение 1,5 - 3 часов.

Для достижения результативности каждого этапа деловой игры преподавателем заранее подготавливается опорный материал. Так при проведении деловой игры «Разрабатываем проект нормативного документа» перед студентами ставятся задачи:

1. Применить теоретические знания в области технического регулирования и стандартизации виртуальной организации;
2. Позволить студентам самостоятельно решать вопросы в рамках того или иного подразделения виртуальной организации.
3. Участникам деловой игры при разработке проекта документа необходимо применять знания Федерального закона «О техническом регулировании», нормативных документов национальной системы стандартизации в Российской Федерации.

На первом этапе деловой игры студенты формируют рабочую группу по разработке нормативного документа виртуального предприятия в составе: разработчиков содержательной части проекта, экспертов, технических редакторов, корректора, нормоконтролера, ответственных за подготовку оригинал-макета; также студенты выбирают представителя заинтересованных сторон (из числа сокурсников) для рассмотрения проекта стандарта с целью согласования.

Рабочая группа приводит собственное обоснование целесообразности разработки нормативного документа, приводит краткую характеристику объекта и аспекта стандартизации, а также сведения об использовании при разработке международных или региональных стандартов, готовит первую редакцию проекта нормативного документа.

Проект документа рассматривается экспертной группой на соответствие Законодательству РФ, действующим техническим регламентам и национальным стандартам, а также проводят научно-техническую, метрологическую правовую экспертизу. Замечания и предложения по результатам оформляются документально.

По результатам рабочая группа принимает решение об утверждении проекта стандарта путем принятия организационно-распорядительного документа, в котором устанавливают дату введения данного стандарта на предприятии, учитывая время на опубликование и подготовку производства.

Победителем в групповом зачете определяется методом экспертных оценок, когда каждая группа оценивается по показателям. Результаты заносятся в специальную форму, которая учитывает время: при прохождении рабочей группой каждого этапа; при оформлении распоряжения по формированию рабочей группы, при выборе качественных показателей

(правил приемки, методов контроля, маркировки и упаковки), при оформлении приказа по внедрению.

РЕКОМЕНДАЦИИ К ПОДГОТОВКЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ ПО РАЗРАБОТКЕ ДИАГРАММЫ ИСИКАВЫ

1. Цель деловой игры:

- ✓ овладение студентами инструментами контроля качества путем разработки диаграммы Исикавы разными группами студентов и публичной защиты результатов;
- ✓ формирование следующих компетенций:
 - ~ осознание социальной значимости своей будущей профессии, приверженность принципам всеобщего управления качеством, владение высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности, способность находить профессиональные решения, в том числе, в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность;
 - ~ владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения;
 - ~ умение логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
 - ~ готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе; способность к поддержанию конструктивного взаимодействия в процессе межличностного и делового общения; способность адаптироваться и эффективно работать в различных ситуациях, с самыми разными людьми или группами, способность руководить малыми группами;
 - ~ способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы;

2. Задачи

В ходе деловой игры участниками должен быть решены следующие задачи:

- ~ сформирован банк проблем в области управления качеством выбранного изделия;
- ~ проблемы проранжированы по степени значимости;
- ~ проведен поиск решений наиболее значимых проблем;
- ~ сформулированы предложения для включения в план работы организации;
- ~ намечен план действий по повышению эффективности деятельности предприятия.

3. Этапы

- 1) формирование групп;
- 2) объяснение задачи;
- 3) организация мозгового штурма в каждой группе;
- 4) организация презентации представителем каждой группы с докладом о результатах разработки;
- 5) организация обсуждения результатов;
- 6) поиск консенсуса и разработка окончательной согласованной диаграммы Исикавы.

Такая же деловая игра может быть организована для изучения новых инструментов управления качеством или моделей процессов.

Примерные темы докладов

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.

3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

Вопросы для коллоквиума или индивидуального собеседования, тесты и задания для самоконтроля

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:
 1. прогресс
 2. принцип дефицита
 3. принцип прогрессии
 4. принцип иерархии
2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:
 1. безопасность
 2. заработная плата
 3. мотиваторы
 4. факторы гигиены
3. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:
 1. управление качеством
 2. система менеджмента качества
 3. цель управления качеством
 4. жизненный цикл продукта
4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:
 1. процесс
 2. агрегат
 3. производство
 4. планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

1. Возможности - Результаты
2. Руководство – Процессы – Деловые результаты
3. Объем производства - Выручка
4. Ни одно из перечисленных

6. Объектом качества может быть:

1. деятельность или процесс
2. продукция
3. организация, система или отдельное лицо
4. любое из вышеперечисленных понятий

7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:

1. ценность продукта
2. стоимость продукта
3. цену продукта
4. потребительские свойства продукта

8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:

1. неисправность
2. брак
3. дефект
4. поломка

9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:

1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
4. нет, это не цифровой показатель

10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:

1. управлением инновационной деятельностью
2. технологией управления
3. системой управления
4. философией управления

11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:

1. разработка концепции проекта - реализации проекта
2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
3. целеполагание - осуществление проекта
4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. конструкция
2. система
3. производственный процесс
4. ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:

1. «потери для общества»
2. «планируй, проверяй, действуй»
3. «стоимость процесса»
4. «предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1. производственные затраты
2. неконформные затраты
3. конформные затраты
4. непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1. стадия подъема
2. точка перелома
3. стадия спада
4. ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. качество
2. стандарт
3. потребительские свойства
4. товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ

4. верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20 Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

Ключ к тестам

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

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАНЯТИЯМ И К ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Чем обусловлена объективная необходимость повышения качества продукции в современных условиях?
2. По каким направлениям может осуществляться повышение качества продукции?
3. К каким результатам в общем случае приводит соответственно повышение и снижение качества продукции?
4. 10. Что понимается под «социально-необходимым качеством»? Каковы границы социально-необходимого качества?
5. При решении каких задач необходима оценка уровня качества продукции?
6. Из каких операций состоит оценка уровня качества продукции?

7. В чём заключается суть оценки уровня качества на различных стадиях жизненного цикла продукции?
8. Какие выводы можно сделать по результатам оценки уровня качества продукции?
9. Как называется научная область, занимающаяся количественной оценкой качества продукции?
10. Назовите методы определения значений показателей качества продукции и охарактеризуйте их.
11. Как называется характеристика, используемая для количественной оценки качества продукции? Каково её содержание?
12. Что может использоваться в роли базовых значений показателей качества при оценке уровня качества продукции?
13. Что принимают за базовые образцы при оценке уровня качества продукции на различных стадиях её жизненного цикла?
14. Как называется уровень качества продукции в зависимости от состава используемых для его оценки показателей?
15. Назовите методы оценки уровня качества продукции и охарактеризуйте их.
16. Как называется показатель, используемый для комплексной оценки уровня качества разнородной продукции? Каково его содержание?
17. Как вычисляется индекс качества разнородной продукции?
18. Как вычисляются индексы качества продукции для разных периодов и организационных уровней?
19. Какой показатель используется в роли индекса качества для продукции, имеющей сортность? Как он вычисляется?
20. Какие показатели являются видами индексов качества, используемыми при оценке качества труда? Как они определяются?
21. На каких уровнях существуют организации по управлению качеством?
22. Какие организации по управлению качеством существуют на разных организационных уровнях?
23. В чём отличия американского, европейского и японского подходов к обеспечению качества продукции?
24. Каково содержание философии менеджмента, ориентированной на качество?
25. Что представляют собой «кружки качества»?
26. Какие задачи решают кружки качества?
27. В чём отличие организации кружков качества на японских и европейских предприятиях?
28. Перечислите виды контроля качества продукции и охарактеризуйте их.
29. Что такое «брак», каковы его критерии и причины?
30. Какой характер могут иметь дефекты?
31. Назовите методы контроля качества, анализа дефектов и их причин. Охарактеризуйте их.
32. Дайте характеристику технического контроля качества продукции на различных стадиях её жизненного цикла (цели, задачи, объекты, содержание контроля качества).
33. Охарактеризуйте основные положения статистического приемочного контроля.
34. Назовите метод, на котором основано статистическое регулирование технологического процесса. Охарактеризуйте основные положения этого метода.
35. Какие параметры необходимо определить при построении контрольных карт? На основе каких данных определяются эти параметры?
36. Назовите виды контрольных карт и охарактеризуйте их.
37. В каких случаях используются различные виды контрольных карт?
38. Какие основные направления повышения качества продукции?
39. Какова ретроспектива развития методов решения проблемы

40. повышения качества продукции? 7
41. Какой подход положен в международных стандартах в основу
42. системы менеджмента качества? 9. Какие этапы жизненного цикла продукции
43. 11. Назовите виды деятельности, составляющие процессную модель системы менеджмента качества, и охарактеризуйте ее
44. 12. Каков состав документации менеджмента качества? Каково ее содержание?
45. Как организуется управление качеством продукции на предприятии?
46. Перечислите международные стандарты семейства ИСО «Системы менеджмента качества» и охарактеризуйте их
47. На каких принципах должен базироваться менеджмент качества в соответствии с ИСО?
48. Каким законом регламентирована деятельность по стандартизации в Российской Федерации?
49. Что понимается в Законе под «техническим регулированием» и «стандартизацией»?
50. В каких целях разрабатываются технические регламенты?
51. В каких целях осуществляется стандартизация?
52. Что является методической основой стандартизации?
53. Назовите нормативно-правовые документы по техническому регулированию качества и охарактеризуйте их.
54. Назовите виды стандартов и охарактеризуйте их.
55. Как организована деятельность по стандартизации в Российской Федерации?
56. Как организована деятельность по стандартизации на международном уровне?
57. Что такое «подтверждение соответствия», «сертификация» и как они взаимосвязаны?
58. Каким документом подтверждается соответствие продукции установленным требованиям?
59. На каких законах основана деятельность по сертификации в Российской Федерации?
60. Из каких систем сертификации состоит Российская система сертификации, какова ее организационная структура и функции?
61. Какие существуют виды сертификатов?
62. Как маркируется сертифицированная продукция?
63. Перечислите и охарактеризуйте схемы сертификации.
64. Что подтверждает сертификация производств и систем качества?
65. На соответствие требованиям какого документа осуществляется сертификация систем качества?
66. В каких случаях осуществляется сертификация систем качества?
67. Как называется система сертификации систем качества и производств, и какие функции она выполняет?
68. Какие документы являются нормативно-методической основой сертификации систем качества и производств?
69. Назовите этапы сертификации систем качества и охарактеризуйте их.
70. Что предусматривают правила осуществления сертификации производств?
71. Какие объекты проверяются и оцениваются при сертификации производства, и что для них анализируется?
72. Назовите этапы сертификации производства и охарактеризуйте их.
73. Какова взаимосвязь качества продукции и маркетинга?
74. Каковы взаимоотношения производителей и потребителей на рынке товаров?
75. В чем заключается двойственность поведения производителей на рынке?
76. В чем заключается суверенитет производителя и потребителя на рынке товаров?
77. Каковы основные направления государственного регулирования качества продукции?
78. Каковы основные этапы развития деятельности по защите прав потребителей?

79. Перечислите «золотые» права потребителей, принятые Международной организацией союзов потребителей.
80. Какими основными документами регламентируются взаимоотношения между производителями и различными потребителями в Российской Федерации?
81. Раскройте основное содержание закона «О защите прав потребителей».
82. Какие государственные органы осуществляют защиту прав потребителей?
83. Какие общественные организации осуществляют защиту прав потребителей и каковы их права?

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. Основные понятия и категории управления качеством (гражданин, мера, уровень, обеспечение, планирование, улучшение качества).
2. Показатели качества, их классификация и характеристика.
3. История развития науки управления качеством.
4. Отечественный опыт управления качеством продукции.
5. Система бездефектного изготовления продукции (БИП), характеристика, основные понятия.
6. Система бездефектного труда (СБТ), характеристика, основные понятия.
7. Система КАНАРСПИ, характеристика, основные понятия.
8. Система НОРМ, характеристика, основные понятия.
9. Комплексная система управления качеством продукции предприятия (КС УКП), характеристика, основные понятия.
10. Концепция качества
11. Качество в производстве, характеристика, основные понятия.
12. Качество в сфере услуг, характеристика, основные понятия
13. Качество и электронная коммерция, характеристика, основные понятия
14. Философия Деминга
15. 14 принципов управления по Демингу и их характеристика.
16. Философия Кросби
17. Философия Джурана
18. Философия всеобщего качества – понятие, принципы.
19. Правовое регулирование качества продукции.
20. Основы стандартизации продукции, основные понятия и цели. Задачи и функции стандартизации.
22. Стандарты качества и их характеристика
23. Понятие и характеристика ИСО
24. Метод «Шесть Сигм» и его характеристика
25. Понятие сертификации, характеристика
26. Понятие квалиметрии, классификация
27. Характеристика «Дома качества», этапы построения
28. Статистические методы управления качеством продукции
29. Контрольные листки, виды, характеристика
30. Контрольные карты и их характеристика
31. Диаграмма Парето, характеристика, этапы построения
32. Методы получения информации об удовлетворенности потребителей, характеристика
33. Качество и конкурентоспособность продукции.
34. Виды изменений в организации и их характеристика
35. Поддержание всеобщего качества в организации

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Структурные элементы компетенций, отражающие уровень знаний, умений, навыков в результате освоения дисциплины, этапы формирования компетенций, виды занятий для формирования компетенций. В соответствии с картой компетенции для проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Основы управления качеством» применяются следующие методические материалы:

Приводятся виды текущего контроля и критерии оценивания учебной деятельности по каждому ее виду по семестрам, согласно которым происходит начисление соответствующих баллов. Лекции оцениваются по посещаемости, активности, умению выделить главную мысль. Практические занятия оцениваются по самостоятельности выполнения работы, активности работы в аудитории, правильности выполнения заданий, уровня подготовки к занятиям.

Самостоятельная работа оценивается по качеству и количеству выполненных домашних работ, грамотности в оформлении, правильности выполнения.

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Критерии оценки экзамена в тестовой форме: количество баллов или удовлетворительно, хорошо, отлично. Для получения соответствующей оценки на экзамене по курсу используется накопительная система балльно-рейтинговой работы студентов. Итоговая оценка складывается из суммы баллов или оценок, полученных по всем разделам курса и суммы баллов полученной на экзамене.

Критерии оценки уровня знаний студентов с использованием теста на экзамене по учебной дисциплине

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	86-100 % правильных ответов
Хорошо	71-85 %
Удовлетворительно	51- 70%
Неудовлетворительно	Менее 51 %

Количество баллов и оценка неудовлетворительно, удовлетворительно, хорошо, отлично определяются программными средствами по количеству правильных ответов к количеству случайно выбранных вопросов.

Критерии оценивания компетенций следующие:

1. Ответы имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об уверенных знаниях обучающегося и о его умении решать профессиональные задачи, оценивается в 5 баллов (отлично);

2. Более 71 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует о достаточных знаниях обучающегося и его умении решать профессиональные задачи – 4 балла (хорошо);

3. Не менее 51 % ответов имеют полные решения (с правильным ответом). Их содержание свидетельствует об удовлетворительных знаниях обучающегося и о его ограниченном умении решать профессиональные задачи, соответствующие его будущей квалификации – 3 балла (удовлетворительно);

4. Менее 51 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам экзамена в устной форме:

Оценка «отлично» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный теоретический вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Умеет тесно увязывать теорию с практикой. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «хорошо» выставляется, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен. Ответы на дополнительные вопросы логичны, однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью "наводящих" вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает понимать связь между знаниями только после подсказки преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент испытывает значительные трудности в ответе на экзаменационные вопросы. Присутствует масса существенных ошибок в определениях терминов, понятий, характеристике фактов. Речь неграмотна. На дополнительные вопросы студент не отвечает.

Оценка «зачтено» соответствует критериям оценок от «отлично» до «удовлетворительно».

Оценка «не зачтено» соответствует критерию оценки «неудовлетворительно».

Критерии оценки при решении задач: оценка «отлично» выставляется студенту, если он, решил задачу верно, пришел к верному знаменателю, показал умение логически и последовательно аргументировать решение задачи во взаимосвязи с практической действительностью. Оценка хорошо ставится в том случае если задача решена верно, но с незначительными погрешностями, неточностями. Оценка удовлетворительно ставится если соблюдена общая последовательность выполнения задания, но сделаны существенные ошибки в расчетах. Оценка неудовлетворительно ставится если задача не выполнена.

Критерии оценки текущих тестов: если студент выполняет правильно до 51% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»; если студент выполняет правильно 51-70% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»; если студент выполняет правильно 71-85 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»; если студент выполняет правильно 86-100% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».