



**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.  
И.А. Казаншин 2020 г.



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**  
**ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»**  
(приложение к рабочей программе дисциплины)

по направлению подготовки  
**27.03.02 Управление качеством**

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

Уровень  
**бакалавриата**

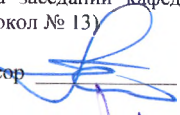
Форма обучения  
**очная, заочная**

Год поступления обучающихся: 2020

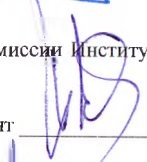
Казань – 2020

Составитель: ст. преп. Уральская Елена Семеновна

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 «Организация системы менеджмента качества»:

Таблица 1.1 – Требования к результатам освоения дисциплины

| Код компетенции | Этапы освоения компетенции | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК-1           | 2 этап                     | <p><b>Знать:</b><br/>основные подходы к определению категории качества; организационные и социальные аспекты качества; функции контроля и оценки качества продукции; терминологию в области управления качеством; основные направления государственной политики в области качества и конкурентоспособности.</p> <p><b>Уметь:</b><br/>применять знание подходов к управлению качеством на практике (анализировать возможность применения современных моделей управления качеством в организации).</p> <p><b>Владеть:</b><br/>способами реализации принципов менеджмента качества в организации; методами управления качеством; организационными навыками создания систем управления качеством.</p> |
| ПК – 9          | 2 этап                     | <p><b>Знать:</b><br/>методологические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента; структуру необходимой документации системы обеспечения качества.</p> <p><b>Уметь:</b><br/>анализировать эффективность документации системы менеджмента качества.</p> <p><b>Владеть:</b><br/>навыками разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 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,<br>этапы освоения<br>компетенции                                                       | Планируемые результаты<br>обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Критерии оценивания результатов обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ОПК-1<br>Способность<br>применять зна-<br>ние подходов к<br>управлению ка-<br>чеством<br><br>2 этап | <b>Знать:</b><br>основные подходы к опре-<br>делению категории каче-<br>ства; организационные и<br>социальные аспекты каче-<br>ства; функции контроля и<br>оценки качества продукции;<br>терминологию в области<br>управления качеством; ос-<br>новные направления госу-<br>дарственной политики в<br>области качества и конку-<br>рентоспособности. | Отсутствуют представления<br>об основных подходах к<br>определению категории ка-<br>чества; организационных и<br>социальных аспекты каче-<br>ства; функциях контроля и<br>оценки качества продукции;<br>терминологии в области<br>управления качеством;<br>основных направлениях<br>государственной политики в<br>области качества и конку-<br>рентоспособности. | Неполные представления об<br>основных подходах к опре-<br>делению категории каче-<br>ства; организационных и<br>социальных аспекты каче-<br>ства; функциях контроля и<br>оценки качества продукции;<br>терминологии в области<br>управления качеством; ос-<br>новных направлениях госу-<br>дарственной политики в<br>области качества и конку-<br>рентоспособности. | Сформированные, но со-<br>держат отдельные пробелы<br>представления об основ-<br>ных подходах к определе-<br>нию категории качества;<br>организационных и соци-<br>альных аспекты качества;<br>функциях контроля и оцен-<br>ки качества продукции; тер-<br>минологии в области управ-<br>ления качеством; основных<br>направлениях государ-<br>ственной политики в обла-<br>сти качества и конкуренто-<br>способности. | Сформированные система-<br>тические представления об<br>основных подходах к опре-<br>делению категории каче-<br>ства; организационных и<br>социальных аспекты каче-<br>ства; функциях контроля и<br>оценки качества продукции;<br>терминологии в области<br>управления качеством; ос-<br>новных направлениях госу-<br>дарственной политики в<br>области качества и конку-<br>рентоспособности. |
|                                                                                                     | <b>Уметь:</b><br>применять знание подходов<br>к управлению качеством на<br>практике (анализировать<br>возможность применения<br>современных моделей<br>управления качеством в ор-<br>ганизации).                                                                                                                                                     | Не умеет применять знание<br>подходов к управлению ка-<br>чеством на практике (анали-<br>зировать возможность<br>применения современных<br>моделей управления каче-<br>ством в организации).                                                                                                                                                                     | В целом успешное, но не<br>систематизированное ис-<br>пользование умения приме-<br>нять знание подходов к<br>управлению качеством на<br>практике (анализировать<br>возможность применения<br>современных моделей<br>управления качеством в ор-<br>ганизации).                                                                                                       | В целом успешное, но со-<br>держат отдельные пробелы<br>умение применять зна-<br>ние подходов к управлению<br>качеством на практике (ана-<br>лизировать возможность<br>применения современных<br>моделей управления каче-<br>ством в организации)                                                                                                                                                                      | Сформированное умение<br>применять знание подходов<br>к управлению качеством на<br>практике (проанализировать<br>возможность применения<br>современных моделей<br>управления качеством в ор-<br>ганизации).                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                     | <b>Владеть:</b><br>способами реализации<br>принципов менеджмента<br>качества в организации; ме-<br>тодами управления каче-<br>ством; организационными<br>навыками создания систем                                                                                                                                                                    | Не владеет способами реа-<br>лизации принципов ме-<br>неджмента качества в орга-<br>низации; методами управле-<br>ния качеством; организаци-<br>онными навыками создания<br>систем управления каче-                                                                                                                                                              | В целом успешное, но не<br>систематизированное при-<br>менение способов реализа-<br>ции принципов менеджмен-<br>та качества в организации;<br>применение методов управ-<br>ления качеством; организа-                                                                                                                                                               | В целом успешное, но со-<br>держат отдельные пробелы<br>применение способов<br>реализации принципов ме-<br>неджмента качества в орга-<br>низации; применение мето-<br>дов управления качеством;                                                                                                                                                                                                                        | Успешное и систематизиро-<br>ванное применение спосо-<br>бов реализации принципов<br>менеджмента качества в<br>организации; применение<br>методов управления каче-<br>ством; организационных                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | управления качеством.                                                                                                                                        | ством.                                                                                                                                                                    | ционных навыков создания системы управления качеством.                                                                                                                 | организационных навыков создания системы управления качеством.                                                                                                                                                | навыков создания системы управления качеством.                                                                                                                                               |
| ПК-9<br>Способность вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности<br><br>2 этап | <b>Знать:</b><br>методологические основы менеджмента, природу и состав функций менеджмента; структуру необходимой документации системы обеспечения качества. | Отсутствуют представления о методологических основах менеджмента, природы и состава функций менеджмента, структуре необходимой документации системы обеспечения качества. | Неполные представления о методологических основах менеджмента, природы и состава функций менеджмента, структуре необходимой документации системы обеспечения качества. | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методологических основах менеджмента, природы и состава функций менеджмента, структуре необходимой документации системы обеспечения качества. | Сформированные систематические представления о методологических основах менеджмента, природы и состава функций менеджмента, структуре необходимой документации системы обеспечения качества. |
|                                                                                                                                       | <b>Уметь:</b><br>анализировать эффективность документации системы менеджмента качества.                                                                      | Не умеет анализировать эффективность документации системы менеджмента качества                                                                                            | В целом успешное, но не систематическое умение анализировать эффективность документации системы менеджмента качества.                                                  | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умении анализировать эффективность документации системы менеджмента качества.                                                                             | Сформированное умение анализировать эффективность документации системы менеджмента качества.                                                                                                 |
|                                                                                                                                       | <b>Владеть:</b><br>навыками разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.                        | Не владеет навыками разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.                                             | В целом успешное, но не систематическое владение навыками разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.    | В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в навыках разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.                                         | Успешное и систематическое владение навыками разработки необходимой документации по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности.                                       |

#### 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 для экзамена

1. Качество как фактор успеха в условиях рыночной экономики.
2. Управление качеством: сущность, роль и значение.
3. Начальные этапы развития деятельности по управлению качеством.
4. Комплексное управление качеством: понятие, основные положения.
5. Тотальное управление качеством: особенность, цели и основные черты.
6. Японский опыт управления качеством.
7. Развитие управления качеством в России.
8. Категории управления качеством: объект, субъект, методы и средства управления.
9. Факторы и принцип обеспечения качества продукции (работ, услуг).
10. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): ориентация на потребителя, роль руководства, вовлечение работников.
11. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): процессный и системный подход к управлению качеством.
12. Принципы управления качеством продукции (работ, услуг): постоянное улучшение, принятие решений, взаимоотношения с поставщиками.
13. Функции управления качеством: взаимодействие с внешней средой, политика в области качества.
14. Функции управления качеством: планирование и организация работ по качеству.
15. Функции управления качеством: обучение и мотивация персонала, контроль качества.
16. Функции управления качеством: информация о качестве, разработка мероприятий, принятие решений, реализация мероприятий.
17. Статистические методы контроля качества: диаграмма Парето.
18. Статистические методы контроля качества диаграмма Исикавы.
19. Статистические методы контроля качества: контрольные карты.
20. Статистические методы контроля качества: диаграмма разброса, метод расслоения, графики.
21. Национальные премии в области качества.
22. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели назначения.
23. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели надежности.
24. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели технологичности, стандартизации и унификации.
25. Показатели качества продукции (работ, услуг): эргономические, экологические показатели.
26. Показатели качества продукции (работ, услуг): показатели транспортабельности, безотказности и патентно-правовые.
27. Система менеджмента качества: общие требования.
28. Элементы СМК: ответственность руководства.
29. Элементы СМК: менеджмент ресурсов.
30. Элементы СМК: процессы жизненного цикла продукции.
31. Элементы СМК: измерение, анализ и улучшение.
32. Техническое регулирование в РФ: сущность и принципы.
33. Технические регламенты: понятие, цели принятия и виды.
34. Стандартизация: понятие, цели, принципы и ее роль в управлении качеством.
35. Виды стандартов в зависимости от специфики объекта стандартизации.
36. Подтверждение соответствия: понятие, цели и принципы.

37. Сертификация продукции (работ, услуг): определение, назначение и цели.
38. Эволюция сертификации в России.
39. Этапы разработки и внедрения систем качества на предприятиях.
40. Структура международных стандартов ИСО серии 9000.
41. Управление качеством на всех стадиях жизненного цикла продукции (работ, услуг).
42. Закон «О защите прав потребителя» и проблемы качества продукции (работ, услуг).
43. Виды юридической ответственности в области управления качеством.
44. Внутренние проверки системы качества в организациях.

### **Вопросы для зачета**

1. Понятие качества и современные подходы к его определению.
2. Многоаспектность качества.
3. Качество и конкурентоспособность организации, продукта.
4. Качество жизнедеятельности.
5. Эволюция подходов к качеству.
6. Терминология в области менеджмента качества.
7. Менеджмент качества: определение и задачи.
8. Концепция Всеобщего менеджмента качества (TQM).
9. Взаимосвязь менеджмента качества с другими дисциплинами.
10. Факторы, влияющие на качество, и тенденции их развития в будущем.
11. Принципы и составляющие менеджмента качества.
12. Функции менеджмента качества.
13. Стандарты на системы качества.
14. Основные характеристики систем качества.
15. Развитие системного подхода к менеджменту качества: модели А. Фейгенбаума, Эттингера-Ситтига, Джурана. Постулаты Э. Деминга.
16. Отечественный опыт системного подхода к качеству.
17. Преимущества создания систем менеджмента качества и выбор оптимального момента для внедрения.
18. Сущность процессоориентированного подхода к управлению качеством.
19. Подходы к классификации процессов. Система менеджмента качества как совокупность взаимосвязанных процессов: процессы, находящиеся в компетенции высшего руководства; процессы управления ресурсами; процессы жизненного цикла продукта; процессы, связанные с измерением, анализом и улучшением деятельности.
20. Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008).
21. Реализация принципа постоянного улучшения, стратегии улучшения.
22. Этапы внедрения системы менеджмента качества.
23. Измерение результативности системы менеджмента качества, внутренний аудит системы менеджмента качества.
24. Сертификация системы менеджмента качества.
25. Реализация системного подхода к менеджменту качества в моделях премий в области TQM: премия Деминга, премия Болдриджа, приз и уровни EFQM за Совершенство, национальные награды за качество, премия Правительства Российской Федерации в области качества.
26. Новый этап развития менеджмента – создание интегрированных систем менеджмента. Элементы интегрированных систем менеджмента: подсистема системы экологического менеджмента по ISO 14001 и подсистема управления охраной здоровья и безопасностью персонала по OHSAS 18001.
27. Стандарты корпоративной социальной ответственности (SA 8000 и ISO 26000), отраслевые стандарты ISO 22000 и 27000.



**Примеры тестов для текущего контроля знаний  
по дисциплине «Организация системы менеджмента качества».**

**1. Представление о качестве основано на....**

- а) требованиях и пожеланиях потребителей;
- б) принципах деятельности производителей;
- в) законодательных требованиях государства;
- г) всем вышеназванном.

**2. Ценность продукции для производителя – это...**

- а) максимально возможная цена продукции;
- б) отсутствие препятствий для продажи продукции;
- в) высокое качество продукции.

**3. Ценность продукции для потребителя – это..**

- а) низкая цена без учета качества продукции;
- б) высокое качество без учета стоимости продукции;
- в) разумное сочетание цены и качества.

**4. Управление качеством...**

- а) включает в себя менеджмент качества;
- б) то же, что менеджмент качества;
- в) является частью менеджмента.

**5. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:**

- а) шесть фаз;
- б) пять фаз;
- в) четыре фазы.

**6. Звезда качества не включает...**

- а) систему мотивации;
- б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами.

**7. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:**

- а) система обеспечения качества продукции;
- б) экспертиза продукции предприятия;
- в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

**8. Роль руководства компании в TQM:**

- а) руководители сосредоточены, в первую очередь, на вопросах общего менеджмента;
- б) эффективность TQM, в первую очередь, определяется руководством компании;
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

**9. Какой из приведенных тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует:**

- а) вовлечения и обучения всего персонала;
- б) мониторинг поставщиков и качества их продукции;
- в) смены персонала компании.

**10. Планирование качества – это..**

- а) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- б) определение характеристик качества нового изделия;
- в) планирование производства бездефектной продукции.

11. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании;
- б) только служба менеджмента качества;
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

12. Менеджмент качества связан..

- а) только с производственными подразделениями компании;
- б) со всей системой управления компании;
- в) с внешними поставщиками компании.

13. Какая из функций не является функцией менеджмента качества?

- а) надзор за полнотой контроля качества;
- б) участие в проведении приемочного контроля;
- в) обучение персонала в области качества.

14. Сертификация – это..

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству.

15. Система сертификации действует на:

- а) уровне взаимоотношений поставщиков и потребителей;
- б) национальном, региональном и международном уровнях;
- в) отраслевом уровне.

### **Примерные темы эссе**

1. Обзор стандартизации систем менеджмента - лучших практик менеджмента.
2. Новое в стандартах ISO серии 9000.
3. Методы установления коммуникаций в системе менеджмента качества.
4. Методы идентификации требований потребителей.
5. Методы определения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
6. Ключевые показатели эффективности в менеджменте качества.
7. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.
8. Бенчмаркинг в менеджменте качества.
9. Мотивация в менеджменте качества и вовлечение персонала в принятие управленческих решений.
10. Маркетинг в системе менеджмента качества.
11. Стратегическое управление в менеджменте качества.
12. Внутренний аудит как механизм улучшений в системе менеджмента качества.
13. Методы оценки экономической эффективности в менеджменте качества.
14. Российская система стандартизации и сертификации систем менеджмента и ее связь с международными подходами.
15. Теория и практика функционально-стоимостного анализа (ФСА) в менеджменте качества.
16. Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента качества.
17. Корректирующие и предупреждающие действия в системе менеджмента качества.
18. Система менеджмента безопасности и рисков и система менеджмента качества.
19. Система экологического менеджмента и система менеджмента качества.
20. Бережливое производство. Современный подход.

## 21. Поход к управлению качеством на основе методологии «Шесть сигма».

### Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определение терминам характеристика, свойство, объект и обеспечение качества, улучшение качества.
2. Что необходимо предпринять для достижения экономического эффекта в управлении качеством?
3. Из каких составляющих складываются затраты на качество?
4. Каким образом изготовитель может увеличить прибыль за счет совершенствования качества?
5. Опишите этапы совершенствования процесса обеспечения качества.
6. В чем суть концепции управления качеством (замкнутый контур управления)?
7. Охарактеризуйте процесс оптимизации создания изделий по критерию качества.
8. Объясните роль непосредственных исполнителей и администрации в процессе обеспечения качества.
9. Перечислите 14 принципов теории всеобщего качества.
10. Опишите подход и пути решения проблемы качества в США.
11. Дайте характеристику отличительных черт комплексного подхода организации управления качеством в Японии.
12. В чем специфика Британской системы управления качеством?
13. Дайте определение управлению качеством и опишите последовательность развития управления качеством в России.
14. Определите цель и область применения статистических методов в процессе управления качеством.
15. Охарактеризуйте отечественные системы управления качеством БИП, СБТ, КА-НАРПСИ, НОРМ и КСУКП.
16. Почему реализация японского опыта по организации деятельности кружков качества не оправдала себя в России?
17. Опишите условия эффективности и 7 основных этапов применения системы всеобщего качества.
18. Охарактеризуйте модель оценивания и преимущества применения критериев премий по качеству.
19. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?
20. Дайте характеристику стандартизации, ее процесса и экономическим проблемам.
21. Опишите порядок осуществления государственного контроля и надзора.
22. Какие задачи необходимо решить в области стандартизации России и странам СНГ?
23. Что такое технологии перемещения, и в чем суть процесса их стандартизации?
24. Опишите цели и задачи Международной организации по стандартизации (ИСО).
25. Охарактеризуйте первые пять стандартов ИСО серии 9000.
26. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000 для выбора конкретной системы качества?
27. Какие изменения произошли в деятельности по организационно-правовому обеспечению единства измерений?
28. Цель и виды государственного метрологического надзора.
29. Дайте определение единства измерений и перечислите основные принципы его соблюдения.
30. Охарактеризуйте международные метрологические организации, задачи их деятельности.
31. Дайте характеристику нормативной документации по сертификации продукции и систем качества.
32. Опишите органы систем сертификации и их функции.

33. В чем суть порядка оценок продукции (европейские модули)?
34. Дайте характеристику особенностям сертификации услуг.
35. Опишите развитие концепции и работ в управлении качеством в сфере обслуживания.
36. Что такое этикетка, и каким требованиям она должна отвечать?
37. Назовите цели и задачи различных видов маркировки.

**Задания и методические указания для выполнения контрольных работ по дисциплине «Организация системы менеджмента качества» для студентов заочной формы обучения**

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию основных вопросов и иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы.

На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора, шифр; ФИО, учёное звание, степень преподавателя; город и год.

В содержании отражаются вопросы контрольной работы, согласно выбранного варианта.

**Введение.** В нем следует обозначить цель, которую поставил перед собой студент при выполнении контрольной работы.

**Основная часть** контрольной работы для студентов заочного отделения состоит из **теоретических вопросов** по изучаемым в курсе темам.

При выполнении контрольной работы рекомендуется использовать литературу, информационные ресурсы Internet.

Выполнению работы должны предшествовать ознакомление с соответствующими разделами курса.

**Список литературы** оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТом.

При выполнении контрольной работы необходимо руководствоваться следующими требованиями:

- контрольная работа должна быть представлена в установленные сроки;
- она должна быть выполнена аккуратно, страницы следует пронумеровать, оставить поля для замечаний преподавателя-рецензента, допускать лишь общепринятые сокращения слов;
- в начале работы указывается номер варианта, замена одного варианта другим не допускается;
- выполнение контрольной работы заключается в том, что студент дает письменные ответы на вопросы своего варианта;
- использует литературные источники, массовые статистические материалы за последние 3 – 5 лет;
- ответы должны содержать полный развернутый материал на поставленный вопрос;
- основные показатели рассматриваемых вопросов, необходимо оформить в виде компактных таблиц;
- если студент получил работу с подписью «на доработку», то исправленная и дополненная работа представляется с ранее возвращенной.

Нумерация страниц начинается с титульного листа. На титульном листе и на странице «Содержание» номер страницы не указывается. Нумерация указывается с третьей страницы.

Контрольная работа представляется в виде рукописного текста в ученической тетради. Объем ее рекомендуется 15-20 страниц рукописного текста.

Выбор варианта и задачи контрольной работы производится исходя из последней цифры индивидуального шифра студента.

Если последней цифрой индивидуального шифра студента является ноль, в этом случае студент выполняет 10 вариант задания.

### **Варианты заданий на контрольную работу.**

#### **Вариант 1.**

1. Понятие и сущность качества.
2. Модели систем управления качеством в зарубежных странах.
3. Документирование системы менеджмента качества.

#### **Вариант 2.**

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Сущность и значение опыта управления качеством Японии.
3. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.

#### **Вариант 3.**

1. Качество как объект управления.
2. Положения концепции TQM.
3. Роль персонала в управлении качеством.

#### **Вариант 4.**

1. Основные этапы развития методов управления качеством.
2. Государственная система стандартизации РФ.
3. Роль службы качества в системе менеджмента качества.

#### **Вариант 5.**

1. Конкурентоспособность и качество.
2. Роль международных стандартов ИСО в управлении качеством продукции.
3. Планирование качества.

#### **Вариант 6.**

1. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
2. Инструменты и методы управления качеством.
3. Управление персоналом при организации работ по созданию систем менеджмента качеством

#### **Вариант 7.**

1. Содержание функций управления качеством на предприятиях.
2. Экспертные методы управления качеством.
3. Аудит качества.

#### **Вариант 8.**

1. Становление и развитие менеджмента качества.
2. Информационное обеспечение управление качеством.
3. Понятие и принципы квалитметрии.

#### **Вариант 9.**

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
2. Сертификация систем обеспечения менеджмента качества.
3. Методы квалитметрии и их использование в управлении качеством.

#### **Вариант 10.**

1. Менеджмент качества как средство снижения рисков в производственно-хозяйственной деятельности современных предприятий.
2. Практика сертификации на российских предприятиях.
3. Премии в области качества – отечественный и зарубежный опыт.

#### 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, оценочные средства сформированности компетенций приведены в карте компетенций (таблица 2.1). В соответствии с картой компетенции для проведения процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация системы менеджмента качества» применяются следующие методические материалы:

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета и 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 50 % 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 50 % ответов имеют решения с правильным ответом. Их содержание свидетельствует о слабых знаниях обучающегося и его неумении решать профессиональные задачи – 2 балла (неудовлетворительно).

Написание эссе по заданным темам производят на основе прочтения основной и дополнительной литературы, анализа Интернет-ресурсов.

Критериями оценки эссе являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению. Новизна текста определяет, прежде всего, самостоятельностью в постановке проблемы, формулированием нового аспекта известной проблемы, наличие авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений. Одним из критериев оценки работы является анализ использованной литературы. Определяется, привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, справки и т.д.).

Степень раскрытия сущности вопроса – наиболее важный критерий оценки работы студента над эссе. В данном случае определяется: а) соответствие плана теме эссе; б) соответствие содержания теме и плану эссе; в) обоснованность способов и методов работы с материалом, способность его систематизировать и структурировать; г) полнота и глубина знаний по теме; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). Также учитывается соблюдение требований к оформлению: насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; оценка грамотности и культуры изложения; владение терминологией; соблюдение требований к объёму эссе.

Критерии оценки эссе:

Оценка «отлично» выставляется если в эссе обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы при защите.

Оценка «хорошо» выставляется если основные требования к эссе выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём эссе; имеются упущения в оформлении, на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется если в работе имеются существенные отступления от требований к эссе. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании эссе; отсутствуют выводы, допущены ошибки на дополнительные вопросы при защите.

Оценка «неудовлетворительно» эссе представлен, но тема эссе не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или эссе не представлен студентом.

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».

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.

Критерии оценки уровня знаний студентов на зачете:

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

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

Критерии оценки контрольных работ студентов заочного обучения:

«Зачтено» ставится, если контрольная работа выполнена в срок, не требует дополнительного времени на завершение; контрольная работа выполнена полностью: решены все задачи, даны ответы на все вопросы, имеющиеся в контрольной работе; без дополнительных пояснений используются знания, полученные при изучении дисциплин; даны ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, использованные в работе; контрольная работа аккуратно оформлена, соблюдены требования ГОСТов;

«Незачтено» ставится, если контрольная работа не выполнена в установленный срок, продемонстрировано полное безразличие к работе, требуется постоянная консультация для выполнения задания; в контрольной работе присутствует большое число ошибок; не полностью или с ошибками решены задачи, даны неполные или неправильные ответы на поставленные вопросы; отсутствуют ссылки на источники информации и ресурсы сети Интернет, исполь-

зованные в работе; контрольная работа выполнена с нарушениями требований ГОСТов; контрольная работа выполнена по неправильно выбранному варианту.