

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 15.01.2026 17:58:57
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 4
к образовательной программе

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**для текущего контроля успеваемости и
промежуточной аттестации обучающихся**

по дисциплине

Б1.В.16 Основы управления качеством

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Логистика

(наименование образовательной программы)

бакалавр

(квалификация)

Очная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2023

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) ФОС:

*Мызников Иван Александрович., канд. экон. наук, доцент кафедры
менеджмента в производственной сфере*

РАЗДЕЛ 1.
ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине «Основы управления качеством»

Основные сведения об учебной дисциплине

Таблица 1

Характеристика дисциплины
(сведения соответствуют разделу РПД)

Образовательная программа	Бакалавриат
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Магистерская программа	«Логистика»
Количество разделов учебной дисциплины	2
Часть образовательной программы	Б1.В.16
Формы текущего контроля	Опрос. Реферат. Тестовые задания. Индивидуальные задания. Ситуационные задания. Контроль знаний раздела дисциплины
<i>Показатели</i>	<i>Очная форма обучения</i>
Количество зачетных единиц (кредитов)	3
Семестр	4
<i>Общая трудоемкость (академ. часов)</i>	108
<i>Аудиторная работа:</i>	56
Лекционные занятия	18
Семинарские занятия	36
Консультации	2
<i>Самостоятельная работа</i>	52
<i>Контроль</i>	-
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет

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

Таблица 2

Перечень компетенций и их элементов

Компетенция	Индикатор компетенции и его формулировка	*Элементы индикатора компетенции	Индекс элемента
1	2	3	4
УК-2.	УК-2.5: Осуществляет поиск решений проблемных ситуаций, учитывая временные и ресурсные ограничения	Знать: 1.Содержание современных концепций управления качеством 2.Инструменты реализации современных концепций управления качеством 3.Требования МС ISO 9001 к системам управления качеством	УК-2.5 З-1 УК-2.5 З-2 УК-2.5 З-3
		Уметь:	
		1.Внедрять простые инструменты реализации современных концепций управления качеством 2. Внедрять сложные инструменты реализации современных концепций управления качеством 3.Внедрять требования МС ISO 9001 к системам управления качеством	УК-2.5 У-1 УК-2.5 У-2 УК-2.5 У-3
		Владеть навыками:	
		1.Работы с источниками и критической литературой 2.Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством 3.Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством	УК-2.5 В-1 УК-2.5 В-2 УК-2.5 В-3
		Знать:	
		1.Требования и подходы к разработке плана-графика реализации задач	УК-2.6 З-1
		2.Порядок организации мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 З-2
		3.Требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 З-3
		Уметь:	
УК-2.	УК-2.6: Владеет навыками составления плана-графика реализации задач в целом и плана-контроля их выполнения	1.Разрабатывать программы обеспечения качества Продукции (планы-графики)	УК-2.6 У-1
		2.Организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности	УК-2.6 У-2
		3.Организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции	УК-2.6 У-3
		Владеть навыками:	
		1. Работы с источниками и критической литературой	УК-2.6 В-1

	2.Поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством	УК-2.6 В-2
	3.Выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством	УК-2.6 В-3

Таблица 3

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

п/п	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Номер семестра	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1.Качество и его оценка				
1.	Тема 1.1 Введение в управление качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, ситуационное задание, индивидуальное задание.
2.	Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты.
3.	Тема 1.3. Опыт управления качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты, контроль знаний раздела
Раздел 2 Общие подходы к управлению качеством				
5.	Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, доклады. ситуационное задание
6.	Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела
Раздел 3 Современные методы управления качеством				
7.	Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, рефераты, тестовые задания, ситуационное задание
8	Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000	4	УК-2.5., УК-2.6.	Устные опросы, беседы, рефераты. контроль знаний раздела

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания.

Деск- рип- тор компе- тенции	Показатель оценки	Шкалы оценивания			Критерии оценивания
		Госу- дарст- вен- ная	Бал- лы	ECTS	
1	2	3	4	5	6
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.	Отлично	90-100	A	Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины
Умеет	- описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы				

	<p>обеспечения качества продукции;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к качеству продукции. 				задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Владеет навыками	<ul style="list-style-type: none"> - работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством. 				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> - терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности. 				Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендации по введению изменений к требованиям к 	Хорошо	75-89	C/B	недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным

	качеству продукции.				числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет на-выками	<ul style="list-style-type: none"> - работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством. 				
Знает	<ul style="list-style-type: none"> -terminologию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности. 				Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	<ul style="list-style-type: none"> - описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендаций по введению изменений к требованиям к качеству продукции. 	Удовлетворительно	60-74	E/D	
Владеет на-выками	<ul style="list-style-type: none"> - работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования 				

	собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				
Знает	- терминологию в сфере качества; - содержание и инструменты реализации современных концепций управления качеством; - требования и подходы к разработке программ обеспечения качества; - методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции; - требования к организация мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности.				Теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей
Умеет	- описывать объекты показателями качества; - внедрять инструменты реализации современных концепций управления качеством; - разрабатывать программы обеспечения качества продукции; - организовывать мониторинг потребностей потребителей и степени их удовлетворенности; - организовывать разработку рекомендаций по введению изменений к требованиям к качеству продукции.	Неудовлетворительно	0-59	F/Fx	программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Владеет на-выками	- работы с источниками и критической литературой; - поиска, систематизации и свободного изложения материала в области управления качеством; - выражения и обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством; - обоснования собственной позиции относительно современных проблем управления качеством.				

РАЗДЕЛ 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной работой) обучающихся.

В условиях балльно-рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания обучающегося используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у обучающегося стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины.

Распределение баллов по рейтинговой системе оценивания по видам учебной деятельности

Сумма баллов по разделу	Раздел 1			Раздел 2			Раздел 3			Доклад/сообщение	Индивидуальное задание	Сумма баллов за
	Темы	T.1.1	T.1.2	T.1.3	T.2.1	T.2.2	T.3.1	T.3.2				
Виды работ: Лекции Семинарские занятия: - Ситуационные задания - Опрос												
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		20			15		15		15		10	10
Сумма баллов		20		10	15		1	15		10	10	100

Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля усвоения пройденного материала и определения уровня подготовленности обучающихся к изучению новой темы в начале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

использование дополнительного материала (обязательное условие);

рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

5 баллов(отлично) - ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла (хорошо) – ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

2-3 балла (удовлетворительно) – ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

0-1 балл (неудовлетворительно)– ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

<i>Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины</i>	<i>Вопросы для подготовки к индивидуальному / фронтальному устному / письменному опросу по темам дисциплины</i>
РАЗДЕЛ 1. Качество и его оценка	
Тема 1.1. Введение в управление качеством	1. Охарактеризуйте взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции. 2. Какие причины побудили ученых и практиков к усилиению внимания к проблеме повышения качества продукции? 3. Назовите субъекты хозяйствования, которые получают эффект от повышения качества продукции. 4. Сформулируйте основные показатели эффекта от повышения качества продукции. 5. В чем заключается системный подход к управлению качеством?

	6. Какие этапы жизненного цикла продукции Вы можете назвать?
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка	<p>1.Каким международным нормативным документом ныне регламентирована терминология в области качества?</p> <p>2.Чьи требования должны удовлетворять собственные характеристики продукции, процесса, системы по стандарту ISO 9000?</p> <p>3.Охарактеризуйте термины «продукция», «организация», «управление качеством», «система управления качеством» и т.п. согласно стандарту ISO 9000:2015.</p> <p>4.Что понимают под термином «показатель качества продукции»?</p> <p>5.Приведите классификацию показателей качества по количеству собственных характеристик продукции, объединенных в один показатель.</p> <p>6. Охарактеризуйте показатели качества продукции и процессов по группам.</p> <p>7.Какие методы оценки уровня качества Вы знаете и в чем их сущность?</p>
Тема 1.3. Опыт управления качеством	<p>Охарактеризуйте основные достижения зарубежных теоретиков и практиков относительно развития управления качеством.</p> <p>2. Назовите особенности управления качеством в США.</p> <p>3. Дайте характеристику подходов к управлению качеством в Японии.</p> <p>4. В чем заключаются основные отличия американского и японского подходов к управлению качеством?</p> <p>5. Охарактеризуйте опыт управления качеством в Западной Европе.</p> <p>6. Какие особенности имеет европейский подход к управлению качеством?</p> <p>7. Охарактеризуйте основные этапы развития отечественного управления качеством.</p> <p>8. Назовите причины отставания отечественных предприятий от передовой зарубежной практики в решении проблемы качества.</p> <p>9. Направление развития управления качеством на этапе становления рыночной экономики?</p> <p>10. Что повлекло необходимость гармонизации отечественных нормативных документов в сфере управления качеством с международными?</p>
РАЗДЕЛ 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции	
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством	<p>1.В чем сущность системного подхода к управлению качеством?</p> <p>2.Какие этапы жизненного цикла продукции Вы знаете?</p> <p>3.Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?</p> <p>4.Какие методы управления качеством Вы знаете и чем их содержание</p>

Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается сущность статистических методов контроля качества продукции? 2. Каков порядок сбора информации для использования статистических методов контроля качества? 3. Раскройте сущность «Семи инструментов контроля качества». 4. Охарактеризуйте принцип построения и применение метода расслоения (стратификации). 5. Какие разновидности графиков используют как инструмент статистического контроля качества? 6. Дайте характеристику принципа построения и применения диаграммы Парето.
Раздел 3. Современные методы управления качеством	
Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Какова структура приоритетов конкурентоспособности продукции? 2. На что надо направлять ресурсы в первую очередь для повышения конкурентоспособности продукции? 3. Назовите и охарактеризуйте силы, управляющие качеством. 4. В чем различие между реагирующим и планируемым качеством? 5. Какие этапы модели стратегического планирования качества Вы можете назвать и в чем их сущность?
Тема 3.2. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000	<ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается сущность концепции всеобщего управления качеством (TQM)? 2. Назовите основные составляющие концепции TQM. 3. На каких принципах базируется концепция TQM? 4. Какие преимущества обеспечит организации квалифицированное использование методологии, заложенной в основу концепции TQM? 5. Каким органом и когда разработаны международные стандарты ISO 9000? 6. Какие принципы положены в основу международных стандартов ISO 9000, начиная с версии 2000 г.? 7. Охарактеризуйте общую модель системы управления качеством согласно стандарту ISO 9001:2008? 8. Какие преимущества от применения стандартов ISO серии 9000 могут иметь производители и потребители продукции? 9. Охарактеризуйте этапы внедрения системы управления качеством в соответствии с рекомендациями стандартов ISO серии 9000 в деятельность предприятия (организации).

	<p>удовлетворенности потребителей организация должна осуществить?</p> <p>5. Что должна учитывать организация при определении ожиданий потребителей?</p> <p>6. Какие методы сбора данных Вы можете назвать?</p> <p>7. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?</p>
--	--

Рекомендации по оцениванию результатов тестовых заданий обучающихся

В завершении изучения каждого раздела (темы) учебной дисциплины проводится тестирование.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом - правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл.

Оценка соответствует следующей шкале:

<i>Баллы</i>	<i>% правильных ответов</i>	<i>Оценка (государственная)</i>
8-10	76-100	Отлично
5-7	51-75	Хорошо
3-6	25-50	Удовлетворительно
0-2	менее 25	Неудовлетворительно

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ РАЗДЕЛА

(выберите 1 правильный ответ)

Раздел 1. Качество и его оценка

1. Качество (quality) это:

A). Соответствие совокупности присущих характеристик объекта требованиям нормативных документов.

B). Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта сформулированным потребностям.

C). Совокупность параметров, признаков и условных характеристик качества.

D). Все ответы верные.

2. Вид продукции - телевизор. Укажите, к какой группе показателей качества относится показатель “Количество программ, которые принимает телевизор - 50”.

A). Показатели надежности.

B). Показатели

технологичности. C). Показатели назначения.

D). Показатели безопасности

3. Какие требования предъявляются к современному механизму управления качеством?

- A). Предупредительно
- стъ. B). Избыточность.
- C). Простота.
- D). Все ответы не верные.

4. Должен ли руководитель организации быть инициатором изучения проблем, которые относятся к управлению качеством и деятельности кружков качества.

- A). Нет.
- B). Да.
- C). В исключительных случаях.
- D). Все ответы не верные.

5. На какие действия должна быть направленная деятельность при реализации концепции "Шесть сигм"?

- A). Усовершенствование контроля качества.
- B). Усовершенствование процессов.
- C). Усовершенствование сбытовой деятельности.
- D). Все ответы верные.

Раздел 2. Обеспечение качества и конкурентоспособность продукции

Выберите один вариант ответа

1. Назовите главную цель системы обеспечения качества.

A). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на определенном этапе ее производства.

B). Обеспечить требуемый уровень качества и поддерживать его в течение всего периода изготовления продукции.

C). Обеспечить требуемый уровень качества продукции на стадии ее разработки.

D). Все ответы не верные.

2. Программа обеспечения качества – это...

A). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, ресурсы и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.

B). Документ, определяющий конкретные действия в области качества и определенную последовательность деятельности, направленную на конкретный проект или продукцию.

C). Документ, определяющий конкретные действия в области качества, направленные на повышение качества конкретного проекта или продукции.

D). Все ответы не верные.

3. Программа обеспечения качества должна периодически проверяться на... А). адекватность квалификации персонала требованиям.
 Б). адекватность производственных процессов и процессов сбора информации.
 С). адекватность мотивирующих действий «Положению о поощрениях и наказаниях» организаций.
 Д). Все ответы верные.
4. Структура приоритетов конкурентоспособности продукции, по оценке, приводимой проф. Р.А.Фатхутдиновым, следующая:
- А). Качество продукции - 4; цена продукции – 3; затраты в сфере потребления(эксплуатации) – 2; качество сервиса - 1.
 Б). Цена продукции – 4; качество продукции - 3; затраты в сфере потребления(эксплуатации) – 2; качество сервиса - 1.
 В). Качество продукции - 4; затраты в сфере потребления (эксплуатации) – 3; ценапродукции – 2; качество сервиса - 1.
 Г). Все ответы не верные.
5. Что позволяет организации учет степени удовлетворенности потребителей? А). Снижать цену на свою продукцию.
 Б). Получать дополнительную прибыль.
 В). Улучшать отношения с местными органами самоуправления.
 Г). Все ответы не верные.

Рекомендации по оцениванию результатов ситуационных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
Отлично 5	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
Хорошо 4	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию вопроса
Удовлетворительно 3	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа

Неудовлетворительно 1-2	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты Ответы неверные или отсутствуют
----------------------------	---

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Ситуационное задание к теме 1.1. Введение в управление качеством.

Описание ситуации. Разрабатывая мероприятия по комплексному управлению качеством на стадии «Маркетинговые исследования рынка и выяснение потребностей потребителей» какие мероприятия Вы включите в их состав?

Контрольные вопросы:

1. В чем суть комплексного управления качеством?
2. На каких этапах жизненного цикла продукции необходимо использовать комплексный подход управлению качеством?

Ситуационное задание к теме 2.1. Разработка рекомендаций по внедрению изменений в требования к качеству продукции.

Описание ситуации. На основе мониторинга потребностей потребителей и степени их удовлетворенности Вы получили данные. Сформулируйте порядок внедрения изменений в требования к качеству продукции.

Контрольные вопросы.

1. Реализацией какого принципа менеджмента качества является необходимость потребностей потребителей и степени их удовлетворенности?
2. В чем сущность понятия – удовлетворенность потребителя?
3. Проиллюстрируйте примерами, от чего зависит выбор функционального подразделения, в которое должна направляться информация о степени удовлетворенности потребителей?

Рекомендации по оцениванию рефератов, докладов, сообщений

Максимальное количество баллов	Критерии
отлично 10-8	Выставляется обучающемуся если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.
Хорошо 7-5	Выставляется обучающемуся если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.
Удовлетворительно 4-3	Выставляется обучающемуся если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.
Неудовлетворительно 2-1	Выставляется обучающемуся если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы..

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИИ

Качество как экономическая категория.

Основные подходы к менеджменту качества.

Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.

Системный подход к управлению качеством.

Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.

Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.

Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.

Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.

Методы и цели для оценки качества продукции..

Важность обучения персонала в системе качества.

Место метрологии в системе менеджмента качества.

Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества

Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
Групповые подходы к оптимизации качества.
Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организаций
Статистическое регулирование процессов.
Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
Правовые основы сертификации продукции и услуг.
Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.

Оценивание индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Критерии
Отлично 10-8	Выставляется обучающемуся, если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа
Хорошо 7-5	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа
Удовлетворительно 4-3	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ
Неудовлетворительно 2-1	Выставляется обучающемуся, если его ответ демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе

ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Индивидуальное задание № 1.

Разработка элементов системы обеспечения качества продукции.

Более подробно содержание индивидуальных заданий и рекомендации по их выполнению изложены в «Методических рекомендациях по выполнению индивидуальных заданий по дисциплине «Основы управления качеством».

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (зачет)

№ п/п	Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции или ее элементов
Раздел 1. Качество и его оценка		
Тема 1.1. Введение в управление качеством		
1	Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.	УК-2.5 3-1, УК-2.6 В-1,
2	Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.	УК-2.5 У-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
3	Основные термины в области управления качеством. Международный стандарт ISO 9000: 2015	УК-2.5 3-1, УК-2.5 В-2, УК-2.5 В-3
4	Виды показателей качества. Системы показателей качества продукции и процессов	УК-2.5 3-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
Тема 1.2. Качество. Его показатели и оценка		
5	Оценка уровня качества продукции	УК-2.5 3-1, УК-2.6 3-2, УК-2.5 В-1
6	Международный опыт управления качеством	УК-2.5 3-2, УК-2.6 В-2, УК-2.6 В-3
Тема 1.3. Опыт управления качеством		
7	Международный опыт управления качеством	УК-2.5 3-2, УК-2.6 В-1, УК-2.5 В-1, УК-2.6 В-2
8	Отечественный опыт управления качеством	УК-2.5 У-1, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
9	Стандарты ISO серии 9000	УК-2.5 3-3, УК-2.6 У-2, УК-2.5 У-3
Раздел 2. Общие подходы к управлению качеством		
Тема 2.1. Механизм и методы управления качеством		
10	Механизм управления качеством	УК-2.5 3-1, УК-2.6 3-2, УК-2.5 В-3
11	Методы управления качеством	УК-2.5 У-2, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
12	Понятие о контроле качества	УК-2.5 У-2, УК-2.6 В-2, УК-2.5 В-3
Тема 2.2. Методы контроля и анализа качества продукции		
13	Сущность статистических методов контроля качества	УК-2.5 3-1, УК-2.6 В-1
14	Семь инструментов контроля качества	УК-2.5 У-1, УК-2.6 В-2, УК-2.6 В-3

Раздел 3. Современные методы управления качеством		
Тема 3.1. Качество и конкурентоспособность. Стратегическое планирование качества		
15	Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции	УК-2.5 З-1, УК-2.6 В-1, УК-2.6 В-2
16	Методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции	УК-2.5 З-2, УК-2.6 З-3, УК-2.5 У-2, УК-2.5 У-3, УК-2.6 В-2, УК-2.6 В-3
Тема 3.2.. Концепция Всеобщего управления качеством. Стандарты ISO серии 9000		
17	Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”	УК2.5 З-2, УК-2.6 З-3, УК-2.5 В-1
18	Эволюция развития и общая характеристика стандартов ISO серии 9000.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3
19	Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3
20	Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.	УК-2.5 У-2, УК-2.6 У-3, УК-2.5 В-2, УК2.6 В-3

Перечень вопросов для итогового контроля знаний

- 1.Причины возникновения науки об управлении качеством в современном виде.
- 2.Понятие о комплексном (системном) подходе к управлению качеством.
- 3.Основные термины в области управления качеством. Международный стандарт ISO 9000: 2015
- 4.Виды показателей качества.
- 5.Системы показателей качества продукции и процессов
- 6.Оценка уровня качества продукции
- 7.Международный опыт управления качеством
- 8.Отечественный опыт управления качеством
- 9.Механизм управления качеством
- 10.Методы управления качеством
- 11.Понятие о контроле качества
- 12.Сущность статистических методов контроля качества
- 13.Семь инструментов контроля качества
- 14.Качество - основная составляющая конкурентоспособности продукции
- 15.Стратегическое планирование качества
- 16.Роль качества и конкурентоспособности продукции.
- 17.Концепция “Всеобщее (Тотальное) управления качеством”
- 18.Эволюция развития и общая характеристика стандартов ISO серии 9000.
- 19.Модель системы управления качеством по МС ISO 9001.
- 20.Внедрение системы управления качеством в деятельность предприятия.