ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Направление подготовки: 38.03.03 Управление персоналом
Направленность (профиль) программы: Управление персоналом

Дисциплина: Управление качеством
Форма промежуточной аттестации: экзамен

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

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» у обучающихся по указанному направлению и направленности (профилю) программы, оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций*:

– УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

*Примечание: Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом

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

Описание показателей оценивания компетенций и индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций и индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	**Индикатор достижения компетенции**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
УК-10 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	ИДК-УК-10.5 Знает систему качества предприятия, разрабатывает обоснованные экономические решения в области управления качеством в различных областях бизнеса	Знать: основные понятия и положения системы качества предприятия, нормативные и правовые документы в области обеспечения безопасности и качества продукции в своей профессиональной деятельности Уметь: решать задачи по управлению качеством на предприятии и обосновывать принятые решения Владеть: навыками расчета показателей качества

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний законодательно-правовых и нормативных документов в области обеспечения безопасности и качества продукции, владеет некоторыми умениями анализа системы качества и оценки элементов системы менеджмента качества, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может	Повышенный

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание законодательно-правовых и нормативных документов в области обеспечения безопасности и качества продукции, практические умения и навыки анализа и исследований на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области управления качеством, необходимые для решения конкретных задач, связанных с организацией и совершенствованием систем менеджмента качества; практические умения и навыки анализа и интерпретации информации, содержащейся в плановых документах и отчетности организаций различных правовых форм, публично-правовых образований, а также использования полученных сведений для принятия управленческих решений в области обеспечения безопасности и качества продукции. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по вопросам анализа, планирования и контроля, обосновывать выбор метода управления для решения задач в области профессиональной деятельности.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Управление качеством» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему управления качеством в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено сле-

дующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции управления качеством и менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках управления качеством;

6. подготовить основную часть, которая включает:

- описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему;
- специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения управления качеством;
- анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуацион-

ной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий 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 на дополнительные вопросы.

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

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

Первый вариант выбирает одну тему из номеров 1 и 11, второй вариант выбирает из номеров 2 и 12 и т.д.

Темы для выполнения контрольных работ:

1. Сущность и значение качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
2. Понятие категории качества в нормативных и правовых документах разных сфер деятельности
3. Значение повышения качества продукции в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности в сфере управления человеческими ресурсами
4. Эволюция управления качеством в нормативных и правовых документах разных сфер профессиональной деятельности
5. Международный опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
6. Российский опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
7. Внедрение принципов концепции всеобщего менеджмента качества (TQM) на предприятиях разных сфер в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности
8. Построение системы менеджмента качества в организациях основе нормативных документов - международных стандартов ИСО серии 9000

9. Роль нормативных документов в построении систем качества на основе международных и национальных премий в области качества

10. Контроль качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях сферы управления человеческими ресурсами на основе нормативных и правовых документов

11.Использование инструментов управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности в сфере управления человеческими ресурсами

12. Роль квалиметрии при оценивании экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.

13. Методология определения и оценивания качества

14. Анализ нормативных и правовых документов метрологической деятельности по обеспечению качества продукции

15. Анализ нормативных и правовых документов в области технического регулирования в целях обеспечении качества и безопасности продукции

16. Роль нормативных и правовых документов в области стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции и услуг

17. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции на основе нормативных и правовых документов

18. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности

19. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.

20. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей на основе аудита системы менеджмента качества на предприятии

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Влияние системы управления качеством на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности фирмы
2. Понятие категории качества в нормативных и правовых документах разных сфер деятельности
3. Управление качеством: понятие, функции и методы.
4. Основные этапы развития управления качеством в нормативных и правовых документах разных сфер профессиональной деятельности.

5. Развитие систем управления качеством продукции на отечественных промышленных предприятиях.
6. Содержание концепций управления качеством: БИП и СБТ
7. Содержание концепций управления качеством: КАНАРСПИ и НОРМ
8. Нормативные и правовые документы в зарубежном опыте управления качеством.
9. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM.
10. Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000.
11. Международные и национальные премии в области качества
12. Функции управления качеством в сфере управления человеческими ресурсами
13. Взаимодействие с внешней средой, как функция управления качеством
14. Управление отношениями с потребителями в сфере управления человеческими ресурсами
15. Классификация методов управления качеством.
16. Контроль качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях в сфере управления человеческими ресурсами
17. Статистические методы контроля качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности на предприятиях в сфере управления человеческими ресурсами.
18. Квалиметрия: понятие, виды, объекты. Роль квалиметрии при оценивании экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнес-моделей.
19. Показатели качества и их классификация
20. Методология оценивания уровня качества
21. Экспертные методы оценки качества
22. Понятие метрологии. Виды и средства измерений. Государственное управление деятельностью по обеспечению единства измерений
23. Нормативные и правовые документы в области обеспечения безопасности и качества продукции в различных видах профессиональной деятельности
24. Технические регламенты: понятие, виды, порядок разработки и принятия.
25. Роль нормативных и правовых документов в области стандартизации в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции и услуг. Понятие, цели, принципы и функции стандартизации
26. Сертификация: понятие, цели и принципы. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции на основе нормативных и правовых документов
27. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности
28. Классификация затрат на качество.

29. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
30. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей на основе аудита системы менеджмента качества на предприятии

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Анализ понятий: «обеспечение качества», «управление качеством», «общее руководство качеством», «всеобщее руководство качеством» в нормативных и правовых документах.
2. Анализ особенностей японского опыта управления качеством.
3. Анализ опыта управления качеством в США
4. Анализ системы НОРМ
5. Анализ системы КС УКП
6. Анализ системы БИП и СБТ
7. Анализ системы КАНАРСПИ
8. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при принятии решения о создании СМК в организации
9. Анализ международных стандартов ИСО серии 9000 при осуществлении работы по созданию СМК в сфере управления человеческими ресурсами
10. Сравнительный анализ премий в области качества
11. Анализ последовательности проведения работ по созданию системы менеджмента качества на предприятии
12. Анализ влияния сертифицированной системы менеджмента качества на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности организации в сфере управления человеческими ресурсами
13. Анализ политики в области качества
14. Анализ причин проблемы с использованием метода стратификации
15. Анализ причин дефектов с использованием причинно-следственной диаграммы
16. Анализ дефектов с использованием диаграммы Парето
17. Анализ диаграммы разброса
18. Поиск и анализ информации о качестве в сфере управления человеческими ресурсами
19. Разработка мероприятий по повышению качества при выявлении новых рыночных возможностей и формировании новых бизнес-моделей
20. Анализ методов, применяемых для оценки уровня качества в сфере управления человеческими ресурсами
21. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при осуществлении метрологической деятельности в сфере управления человеческими ресурсами
22. Анализ и использование нормативных и правовых документов в области технического регулирования

23. Анализ форм подтверждения соответствия, применяемых в РФ. Использование нормативных и правовых документов при проведении работ по подтверждению соответствия в сфере управления человеческими ресурсами
24. Анализ затрат на качество в управлении финансовой деятельностью организации на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности
25. Анализ руководства по качеству
26. Анализ функционирования службы управления качеством на предприятии на основе нормативных и правовых документов
27. Анализ процессов СМК на предприятии на основе нормативных и правовых документов
28. Анализ документов системы управления качеством на предприятии в целях сертификации СМК на основе нормативных и правовых документов
29. Аудит системы менеджмента качества на предприятии на основе нормативных и правовых документов
30. Анализ матрицы распределения специальных функций системы управления качеством для определения требований, обязанностей и прав персонала в рамках системы управления качеством

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Верно ли утверждение, что «на современных рынках заниженная цена все в большей степени утрачивает свою роль в конкуренции»? Обоснуйте свой ответ.
2. Приведите пример товара или услуги плохого качества. Проанализируйте недостатки с точки зрения соответствия техническим условиям, качеству конструкции и функциональному качеству.
3. Может ли быть высококачественный товар неконкурентоспособным? Если да, то почему?
4. Предположим, что вы собираетесь начать свой собственный бизнес. Дайте ответы на следующие вопросы:

– какие стандарты качества вы установите для своей продукции или услуги?

– какие ресурсы вам понадобятся (например, помещения, инструменты, материалы)? Понадобятся ли вам сразу же сотрудники? Если да, то сколько для начала и какими навыками они должны обладать? Понадобится ли вам помощь специалистов (например, бухгалтера)?

– в какую сумму это примерно выльется с позиций капиталовложений?

– есть ли у вас такой капитал, а если нет, то сможете ли вы его занять?

– если ваш бизнес окажется неудачным, то как это может повлиять на вас?

5. Используя рисунок, приведите структуру затрат на производство продукции для конкретной организации.

Общие затраты на качество	Затраты на соответствие	предупредительные
		контроль
	Затраты на несоответствие	внешние потери
		внутренние потери

6. Проследите на каком этапе деятельности и где формируются технические, экологические, экономические и другие показатели качества. При-

ведите пример затрат на предупредительные мероприятия. Дайте характеристику внутренних и внешних потерь на качество.

7. Каким образом можно классифицировать затраты, связанные с высоким и низким качеством? Напишите краткое разъяснение по каждой категории. Установите предварительные затраты на продукцию или услугу, поставляемую вашей фирмой и связанную с качеством.
8. Следующие данные были получены на пяти производственных линиях. На какую из них необходимо направить усилия по улучшению качества в первую очередь (A, B, C, D или E)?

Линия	Затраты на брак, у.е.	Производственные затраты, у.е.	Затраты на брак/ производственные затраты, %
A	45 500	1 115 000	4
B	30 000	400 000	7,5
C	5 000	100 000	5
D	5 000	50 000	10
E	3 000	300 000	1

Если окажется, что на выбранной линии уменьшить затраты, связанные с отказами, трудно или дорого, повлияет ли это обстоятельство на ваше решение? Если да, то сделайте другой выбор.

9. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-процессы и постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.

10. Проведите сравнительную оценку конкурентоспособности пищевых продуктов по следующим данным (при условии, что эффективность лучшего образца равна 0,18):

Образец товара	Полезный эффект, Ккал/кг	Совокупные затраты, руб/кг	Эффективность (полезный эффект/совокупные затраты)	Конкурентоспособность по отношению к лучшему образцу	Вывод
Проектируемый образец товара № 1	1600	12000			
Проектируемый образец товара № 2	2000	9000			
Рыночный товар-аналог № 1	1700	11000			
Рыночный товар-аналог № 2	1800	10000			
Рыночный товар-аналог № 3	2100	13000			

11. На основе выполненного эстетико-конструкторского анализа эксперты определили оценки и коэффициенты весомости единичных показателей эстетичности. Исходные данные приведены в таблице. Требуется найти комплексный показатель эстетичности изделия и сделать вывод.

№ пп	Единичные показатели	Оценка K_i (по пятибалльной шкале)	Коэффициент весомости m_i	m_iK_i
1	Знаковости	2,1	0,03	
2	Оригинальности	2,0	0,02	
3	Стилевого соответствия	2,2	0,02	
4	Соответствия моде	2,2	0,03	
5	Функционально-конструктивной обусловленности	2,0	0,15	
6	Эргономической обусловленности	3,5	0,15	
7	Организованности объемно-пространственной структуры	2,0	0,18	
8	Тектоничности	2,3	0,04	
9	Пластичности	2,0	0,06	
10	Упорядоченности и выразительности графических и изобразительных элементов	2,0	0,08	
11	Колорита и декоративности	2,0	0,04	
12	Чистоты выполнения контуров и сопряжений	3,9	0,10	
13	Тщательности покрытий и отделки	4,0	0,02	
14	Четкости исполнения фирменных знаков и сопроводительной документации	2,0	0,05	
15	Устойчивости к повреждениям	3,8	0,03	

12. Определить абсолютный и относительный размер брака, абсолютный и относительный размер потерь от брака, а также фактическое отклонение потерь от брака по сравнению с плановыми. Исходные данные: Производственная себестоимость валовой (товарной) продукции предприятия - 200 млн.рублей; себестоимость полностью забракованной продукции – 15 млн.рублей; затраты на устранение дефектов по исправимому браку – 2 млн.рублей; стоимость реализованной продукции с неисправимым браком по цене использования -1,5 млн.рублей; сумма, удержанная с лиц – виновников брака – 3 млн.рублей; стоимость планируемых потерь от забракованной продукции – 4 млн.рублей.

13. Разработайте политику в области качества организации. Для написания политики определите базовые принципы удовлетворения выявленных требований заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны	Требования или запросы
Потребители	
Поставщики	
Партнеры	
Персонал	
Инвесторы	

14. На складе скопилось большое количество готовой продукции, реализация которой задерживается из-за длительного времени ее выходного контроля, предшествующего поставке потребителю. В результате изготовитель несет большие убытки в связи с задержкой поставок. Было выяснено, что изготовитель проводит тщательный выходной контроль всей продукции одинаково, без всякого различия в ее стоимости.

В таблице 1 приведено деление всей готовой продукции, хранящейся на складе, по группам в зависимости от стоимости каждого продукта. По данным таблицы 1 постройте диаграмму Парето, проанализируйте ее и сделайте вывод о возможности сокращения убытков.

Таблица 1 Складские запасы

Стоимость продукта, тыс.руб.	90…100	80…90	70…80	60…70	50…60	40…50	30…40	20…30	10…20	0…10	Итого
Число образцов, тыс.шт.	0,2	0,3	0,5	0,5	0,8	1,2	1,5	2,5	5,0	12,5	25

15. Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Предложите мероприятия по их реализации на предприятии, где проводилась производственная практика.

№ п/п	Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга
1	Постоянно совершенствуйте качество товаров или услуг	
2	Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем	
3	Откажитесь от массового контроля	
4	Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшайте число поставщиков	
5	Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания	
6	Применяйте современные методы обучения персонала	
7	Внедряйте современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены с	

	контроля количественных показателей на контроль качественных	
8	Исключите страх ошибки: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9	Устраните барьеры между подразделениями предприятия	
10	Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11	Откажитесь от количественных оценок работы	
12	Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках	
13	Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников	
14	Принимайте любую работу по улучшению качества продукции и услуг	

16. Верно ли утверждение, что при достижении эффективной СМК повышение качества равнозначно понятию «сокращение затрат на качество»? Обоснуйте свой ответ.

17. Внедрение каких принципов концепции «Всеобщего управления качеством» в Российской Федерации вызовет наибольшие трудности *в малом бизнесе*, а каких принципов *на крупных промышленных предприятиях*? Обоснуйте свою точку зрения.

18. Подготовьте предложения по увеличению прибыли компании в два раза. Оборот компании по продаже своей продукции составляет 10 млрд.руб. При этом общие ее затраты на данный вид продукции 9,2 млрд.руб., а прибыль – 0,8 млрд. руб. Компания затрачивает на обеспечение качества 25% оборота, а 80% от этого составляют издержки на исправление брака и несоответствий, т.е. примерно 2 млрд.руб.

Требуется: Подготовить предложения по увеличению прибыли компании в два раза, т.е. до 1,6 млрд. руб.

Рассмотрите все возможные варианты (три альтернативных пути решения поставленной задачи).

19. Верно ли утверждение о том, что в настоящее время усиливается влияние на качество внешних для фирмы факторов? Обоснуйте свой ответ.

20. Как вы думаете, почему Демингу не удалось добиться успехов в области управления качеством в Соединенных Штатах Америки? Обоснуйте свой ответ.

21. Укажите верные утверждения:

а) Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;

б) Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);

в) Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;

г) Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.

Ответ обоснуйте.

22. Вновь назначенный руководитель по качеству столкнулся со следующими

организационными проблемами:

– трудно выяснить каковы права и обязанности отдела обеспечения качества, рабочие отделы не пользуются методиками по качеству и пренебрегают требованиями качества.

Какие шаги следует предпринять для того, чтобы исправить ситуацию?

23. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества? Обоснуйте свой ответ.

24. Какие методы используются в квалиметрии? Приведите примеры применения методов квалиметрии.

25. Создание условий – один из принципов управления качеством. Наиболее эффективно данный принцип работает в рамках системы качества совместно с процессным подходом. Вопрос создания условий тесно связан с вопросом распределения ресурсов, из которых наиболее значимы четыре вида:

– мотивация (хочет);
– квалификация (может);
– условия труда (имеет возможность);
– информация (знает или не знает где, когда, сколько).

Приведите примеры реализации принципа создания условий в современных успешных компаниях.

26. Современные системы качества строятся на базе международных стандартов ИСО серии 9000. Как вы считаете, каким образом при помощи стандартов ИСО 9000 удается гармонизировать различные виды деятельности, выполняемые в любой области и на любом уровне?

27. Представьте себя аудитором систем качества, проверяющим систему качества в чужой компании. Каких трех принципов следует придерживаться, чтобы выполнить стоящую перед вами задачу успешно? Перечислите личные качества, которыми должен обладать аудитор, чтобы хорошо справляться со своей работой.

28. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством? Ответ обоснуйте.

29. Представьте, что вы или кто-нибудь из вашей семьи испек торт. Торт оказался неудачным. Набросайте диаграмму «рыбьего скелета» для выяснения возможных причин неудачи.

30. Что такое внутренние и внешние цели предпринимательства и каким образом они связаны с качеством?

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, реко-

		мендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.