

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b53f1c09e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Экономический факультет

Кафедра Государственных закупок, менеджмента и государственного управления

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

протокол от « 04 » марта 2024 г., № 8.

Зав. кафедрой  А.В. Трофимовская/

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По учебной дисциплине
Управление качеством

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
Управление малым бизнесом

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная, очно-заочная

Мытищи
2024

1. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
ДПК-1. Способностью разрабатывать варианты управленческих решений и обосновывать их выбор на основе критериев социально-экономической эффективности.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

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

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
ДПК - 1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: -особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области управления качеством; специфические аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях Уметь: -планировать мероприятия по разработке систем управления качеством на предприятии; -распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области	Опрос Тест Доклад	Шкала оценивания опроса Шкала оценивания теста Шкала оценивания доклада

			управления качеством в организации		
й	Продвинуты	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельн ая работа	Знать: -особенности поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в области управления качеством; специфичес кие аспекты и общие закономерности организации систем качества на предприятиях Уметь: -планировать мероприятия по разработке систем управления качеством на предприятии; -распределять и делегировать полномочия при разработке нормативных документов в области управления качеством в организации решений; Владеть: -навыками принятия решений по разработке проектирования организационн ых структур систем менеджмента качества	Опрос Тест Докла д Кейс	Шкала оценивани я опроса Шкала оценивани я теста Шкала оценивани я доклада Шкала оценивани я кейса

			организации		
--	--	--	-------------	--	--

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

Примерные темы для опроса

1. Экономическая категория «качество»: определение и эволюция
2. Качество и конкурентоспособность
3. Качество как национальная идея
4. Качество и духовность
5. Эволюция систем управления и систем качества
6. Опыт управления качеством в Японии
7. Опыт управления качеством в США
8. Опыт управления качеством в Европе
9. Развитие системного подхода к управлению качеством продукции в России (от БИП до КС УКП)
10. Концепция производительности и качества
11. Философия качества – основные этапы
12. TQM – концептуальная основа современного менеджмента качества
13. Восемь принципов менеджмента качества

Примерный тест

ВАРИАНТ 1

1. Какое положение не относится к концепции всеобщего управления качеством:

- а) постоянное улучшение как неизменная цель организации;
- б) принятие решений основанное на фактах;
- в) процессный подход;
- г) управление системой взаимосвязанных процессов, направленных на достижение поставленных целей;
- д) единоначалие: работник должен получать приказы только от непосредственного начальника

2. Какое из перечисленных положений не характеризует японскую школу управления качеством:

- а) качество и репутация организации приоритетнее прибыли;
- б) решение проблем качества должно осуществляться только в пределах организации, нельзя затрагивать интересы поставщиков и покупателей;
- в) основная организационная форма деятельности по улучшению качества – кружки качества;
- г) культивирование принципа трудовых отношений: нормальному человеку стыдно плохо работать

3. Аудит в соответствии с ИСО 9000 – это:

- а) комплексная проверка интегрированной системы менеджмента организации;
- б) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью установления степени соответствия;
- в) систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и их объективного оценивания с целью сертификации систем менеджмента качества

4. Какие методы управления качеством относятся к экономическим методам:

- а) методы должностного регламентирования;

- б) контрольная карта;
- в) методы премирования за качество;
- г) методы творческой активности сотрудников

5. Что представляет собой план качества в соответствии с ИСО 9000:

- а) процесс демонстрации способности выполнять установленные требования;
- б) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности;
- в) записи, используемые для документирования прослеживаемости;
- г) документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному процессу, продукту или контракту

6. К группе показателей назначения продукции относится:

- а) производительность;
- б) скорость;
- в) ремонтпригодность;
- г) экономичность

7. Какие методы управления качеством относятся к организационно-распорядительным методам:

- а) разработка и реализация стандарта предприятия, руководств и другой документации по управлению качеством;
- б) диаграмма «причина-следствие»
- в) экспертный метод;
- г) приемы формирования трудовой деятельности членов коллектива, направленной на улучшение качества.

8. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:

- а) НОРМ;
- б) КАНАРСПИ;
- в) СБТ

9. К группе показателей безопасности продукции относятся следующие показатели:

- а) коэффициент коррозионной устойчивости;
- б) трудоемкость изготовления продукции;
- в) уровень термохимической агрессивности;
- г) габаритные размеры и масса.

10. Для проведения работ по сертификации системы менеджмента качества предприятием в орган по сертификации предъявляются следующие документы:

- а) политика в области качества;
- б) руководство по качеству;
- в) организационная структура управления и производственная структура предприятия;
- г) штатное расписание.

Примерный кейс

Исходные данные Характеристика компании «Машиностроительный завод». Машиностроительный завод (МЗ) — открытое акционерное общество, государству принадлежит 9,5 % акций, остальные акции находятся в собственности физических и юридических лиц.

Предприятие специализируется на разработке и производстве электрических машин постоянного и переменного тока мощностью от долей ватта до 150 кВт — это электродвигатели и генераторы постоянного тока; асинхронные, однофазные, трехфазные электродвигатели малой и средней мощности; тахогенераторы специального назначения; микродвигатели постоянного тока для бытовой радиоэлектронной аппаратуры, электромеханических игрушек и нужд автомобилестроения; генераторы для электросети

пассажирских вагонов; электрические подвесные лодочные моторы; электросоковыжималки; электрические насосы; коммутационная и защитная аппаратура.

Основными рынками сбыта продукции являются Россия и страны СНГ.

В текущем году предприятие произвело продукции на сумму 359 млн руб. без НДС, реализовано по всем видам деятельности — на сумму 440 млн руб. Темп роста производства составил 111,6 %.

" Главное преимущество продукции, выпускаемой предприятием, заключается в ее конкурентоспособности по сравнению с отечественными и зарубежными аналогами, высоком качестве при сохранении конкурентоспособного уровня цен.

На МЗ разработана и внедрена СМК, соответствующая требованиям МС ИСО 14001.

СМК предприятия основана на процессном подходе при функционировании и повышении эффективности СМК в целях повышения удовлетворенности потребителя за счет выполнения его требований.

Свою миссию предприятие видит в том, чтобы оставаться ведущим предприятием по выпуску электрических машин постоянного и переменного тока.

Высшее руководство стремится к тому, чтобы предприятие стало процветающим и обновленным.

Стратегический план развития предприятия на ближайшие пять лет. Предприятие намерено развиваться:

- 1) как производитель электрических машин постоянного тока;
- 2) производитель электрических машин переменного тока для бытовой техники;
- 3) производитель лучших лодочных моторов, соковыжималок, погружных электронасосов и других товаров народного потребления;
- 4) производитель надежной коммутационной и защитной аппаратуры.

МЗ намерен добиться признания своих достижений в области качества, а именно:

- 1) поднять эксплуатационную надежность выпускаемых изделий и стремиться к положению, когда не будет претензий и рекламаций от потребителей;
- 2) получить сертификат на систему менеджмента, соответствующую требованиям ИСО 45001.

Однако за последний год объем производства снизился на 20 % в связи с упавшим спросом и возросшими ценами из-за закупки ряда комплектующих изделий за рубежом. В связи с географическим расположением, удаленным от крупных мегаполисов, по-прежнему проблемой остается отсутствие профессионального резерва среди сотрудников — средний возраст на предприятии составляет 60 лет.

Вопросы и задания:

1. Проанализируйте внешние и внутренние возможности и угрозы с использованием SWOT -анализа.

2. Разработайте по четыре цели в каждой из перспектив сбалансированной системы показателей, определите критерии по достижению этих целей. (из учебного пособия: Практический менеджмент качества : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 315 с.)

Примерная тематика докладов

1. Восемь принципов менеджмента качества
2. Инструменты управления качеством (ИУК): основные определения, классификация, место в СМК
3. ИУК Самооценка в организациях
4. ИУК Управление изменениями
5. ИУК Премии в области качества
6. Статистика качества. Показатели качества продукции и товара

7. Статистика качества. Показатели качества процессов производства.
8. Статистика качества. Показатели качества управления человеческими ресурсами.
9. Статистика качества. Показатели качества проектов, инноваций.
10. Автоматизация СМК: CALS-технологии – краткая характеристика
11. Правовая основа стандартизации в РФ.
12. Квалиметрия и ее основы
13. Виды стандартов. Стандарты в России и за рубежом. Международные стандарты.
14. Качество в истории цивилизации
15. Истоки проблем качества
16. Диалектика качества продукции
17. Развитие системно-комплексной методологии управления качеством
18. Процессный и системный подходы в управлении качеством
19. Экономические проблемы управления качеством
20. Качество и эффективность
21. Современные проблемы и тенденции развития менеджмента качества
22. Формирование государственной политики в области качества
23. Качество жизни
24. Инновационные системы и управление качеством

Примерные вопросы к зачету

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики
2. Основные категории и понятия в области управления качеством
3. Сущность системного управления качеством
4. Сущность отечественных систем управления качеством
5. Сущность комплексных систем управления качеством
6. Достоинства и недостатки отечественного опыта управления качеством в условиях централизованной плановой экономики
7. Зарубежный опыт управления качеством: достоинства и недостатки
8. Современные направления развития управления качеством
9. Общие методологические положения системного управления качеством
10. Общесистемные принципы управления качеством
11. Специальные принципы управления качеством
12. Понятие «уровень качества». Зависимость его от спроса и предложения.
13. Специальные функции управления качеством и их формирование
14. Условия и факторы, влияющие на эффективность системного управления качеством
15. Международные стандарты по управлению качеством
16. Основные компоненты механизма системного управления качеством
17. Процессный подход управления качеством
18. Целевые программы в механизме управления качеством
19. Классификация методов управления качеством
20. Сущность и характеристика основных методов управления качеством
21. Статус квалиметрии как науки. Система понятий квалиметрии.
22. Прикладное значение квалиметрии, её цели и задачи при управлении качеством.
23. Методы оценки уровня качества однородной продукции
24. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества
25. Методы квалиметрической оценки разнородных объектов
26. Организация и алгоритм оценки качества
27. Сертификация и оценка качества
28. Организация и проведение сертификации
29. Выбор экспертных методов при проведении оценки качества
30. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества

31. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества
32. Методика совершенствования систем качества
33. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества
34. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
35. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством
36. Классификация и кодирование информации о качестве и управлении им
37. Организация информационного обеспечения управления качеством
38. Состав и характеристика затрат на обеспечение управления качеством
39. Принципы определения эффективности управления качеством
40. Показатели определения эффективности управления качеством

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, доклад, тест, кейс.

Шкала оценивания теста

Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 15 баллов.

13-15 баллов (80-100% правильных ответов);

10-12 баллов (70-75 % правильных ответов);

7-9 баллов (50-65 % правильных ответов);

0-3 баллов (менее 50 % правильных ответов).

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Степень раскрытия темы	0-4
2. Личный вклад автора	0-3
3. Структурированность материала	0-2
4. Постраничные ссылки	0-2
5. Объем и качество используемых источников	0-2
6. Оформление текста и грамотность речи	0-3
7. Защита <i>доклада</i>	0-4
Итого	20

Шкала оценивания опроса

За семестр предусмотрено 3 опроса – 30 баллов.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
1. Самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщать, выводы	0-2
2. Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне	0-2
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения,	0-3

самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-3
Итого	10

Шкала оценивания кейса

Выполнение кейса оценивается от 0 до 15 баллов.

Критерии оценивания	Интервал оценивания
Даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии.	0-4
Даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими.	0-4
Даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт и не применял новые методики выполнения расчётов и экспресс оценки показателей эффективности управления организацией, однако, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы.	0-4
Затрудняется при выполнении практических задач, в выполнении своей роли, работа проводится с опорой на преподавателя или других студентов.	0-3
Итого	15

Шкала оценивания зачета

Критерии оценивания	Интервал оценивания
студент быстро и самостоятельно готовится к ответу; при ответе полностью раскрывает сущность поставленного вопроса; способен проиллюстрировать свой ответ конкретными примерами; демонстрирует понимание проблемы и высокий уровень ориентировки в ней; формулирует свой ответ самостоятельно, используя лист с письменным вариантом ответа лишь как опору, структурирующую ход рассуждения	16-20
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание	10-15

проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	5-9
студент испытывает выраженные затруднения при подготовке к ответу, пытается воспользоваться недопустимыми видами помощи; при ответе не раскрывает сущность поставленного вопроса; не ориентируется в рассматриваемой проблеме; оказываемая стимулирующая помощь и задаваемые уточняющие вопросы не способствуют более продуктивному ответу студента.	0-4

Итоговая шкала оценивания результатов освоения дисциплины

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа обучающегося в течение освоения дисциплины, а также оценка по промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41 - 100	Зачтено
0 - 40	Не зачтено