

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.06.2021 14:31:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172903da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное образовательное учреждение высшего образования Московской области
МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОБЛАСТНОЙ УНИВЕРСИТЕТ
(МГОУ)

Экономический факультет
кафедра управления организацией

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

протокол от «10» 06 2021 г., № 12

Заведующая кафедрой Т.И. Власова



ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По учебной дисциплине
Управление качеством

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Профиль:
Управление малым бизнесом

Квалификация
Бакалавр

Формы обучения
Очная

Мытищи
2021

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	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостоятельная работа

1.2. 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	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостоятельная работа	Знать: подходы и современные автоматизированных систем сбора и анализа информации; методы количественного и качественного анализа, маркетинговых исследований и стратегического анализа; обоснования решений по оценке проекта; Уметь: применять на практике методы и системы по сбору и анализу информации о проекте, формировать устав проекта; обосновывать решения по оценке проекта и возможностях его реализации на	Реферат Опрос Тест Контрольные задания (домашние) Зачет	41-60 баллов

			основе результатов экономического, маркетингового и стратегического анализа;		
	Продвинут ый	Работа на учебных занятиях (лекции, практические занятия) Самостояте льная работа	Знать: подходы и современные автоматизирован ных систем сбора и анализа информации; методы количественного и качественного анализа, маркетинговых исследований и стратегического анализа; обоснования решений по оценке проекта; Уметь: применять на практике методы и системы по сбору и анализу информации о проекте, формировать устав проекта; обосновывать решения по оценке проекта и возможностях его реализации на основе результатов экономического, маркетингового и стратегического анализа; Владеть: методическим инструментарием бизнес-анализа проекта для экономической оценки и обоснования	Реферат Опрос Тест Контрольные (домашние) задания Зачет	61-100 баллов

			решения выполнении проекта.	о		
--	--	--	-----------------------------------	---	--	--

1.3. 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

ПРИМЕРЫ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Управление качеством»

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.

ВАРИАНТ 2

1. Высшее руководство должно обеспечить, чтобы политика в области качества:

- а) соответствовала целям организации;
- б) была согласована с региональными властями;
- в) была доведена до сведения и понятна в организации;
- г) создавала основы для постановки и анализа целей в области качества;
- д) включала обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества;
- е) была конфиденциальным документом для поставщиков.

2. Сертификация системы менеджмента качества – это:

- а) деятельность по проверке, оценке и удостоверению специальным органом соответствия системы менеджмента качества требованиям установленных стандартов;
- б) экспертиза всего состава документов системы менеджмента качества организации органом по сертификации;
- в) оформление сертификата соответствия с проставлением регистрационного номера и регистрация сертификата в Реестре органа по сертификации.

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

- а) перечень документов системы менеджмента качества;
- б) перечень всех сотрудников предприятия;
- в) перечень основных потребителей продукции;
- г) перечень продукции предприятия.

4. Национальными органами по сертификации являются:

- а) соответствующие министерства и отраслевые ведомства;

- б) Госстандарт РФ;
- в) испытательные лаборатории по видам продукции.

5. Методология всеобщего управления качеством – это:

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

6. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

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

7. Звезда качества не включает:

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

8. Планирование качества – это:

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

9. Определите последовательность разработки внедрения отечественных систем качества:

- а) комплексная система управления качеством продукции;
- б) система бездефектного изготовления продукции и сдачи ее отделу технического контроля с первого предъявления;
- в) качество, надежность, ресурс с первых изделий.

10. Какой из этапов не входит в жизненный цикл продукции:

- а) проектирование продукции;
- б) изготовление продукции;
- в) мотивация персонала;
- г) мотивация персонала;
- д) использование продукции;
- е) утилизация продукции.

Темы рефератов по дисциплине:

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
14. Инструменты управления качеством (ИУК): основные определения, классификация, место в СМК
15. ИУК Самооценка в организациях

16. ИУК Управление изменениями
17. ИУК Премии в области качества
18. Статистика качества. Показатели качества продукции и товара
19. Статистика качества. Показатели качества процессов производства.
20. Статистика качества. Показатели качества управления человеческими ресурсами.
21. Статистика качества. Показатели качества проектов, инноваций.
22. Автоматизация СМК: CALS-технологии – краткая характеристика
23. Правовая основа стандартизации в РФ.
24. Квалиметрия и ее основы
25. Виды стандартов. Стандарты в России и за рубежом. Международные стандарты.
26. Качество в истории цивилизации
27. Истоки проблем качества
28. Диалектика качества продукции
29. Развитие системно-комплексной методологии управления качеством
30. Процессный и системный подходы в управлении качеством
31. Экономические проблемы управления качеством
32. Качество и эффективность
33. Современные проблемы и тенденции развития менеджмента качества
34. Формирование государственной политики в области качества
35. Качество жизни
36. Инновационные системы и управление качеством

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ (ДОМАШНИХ) ЗАДАНИЙ

1. Особенности статистического управления качеством.
2. Элементарные методы статистического контроля качества.
3. «Семь новых методов управления качеством».
4. Методы экспертных оценок продукции и услуг.
5. «Петля» контроля качества продукции
6. Общие и общесистемные принципы TQM.

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 квалитетрии как науки. Система понятий квалитетрии.
22. Прикладное значение квалитетрии, её цели и задачи при управлении качеством.
23. Методы оценки уровня качества однородной продукции
24. Методы определения коэффициентов весомости показателей качества
25. Методы квалитетрической 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

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

Основными формами текущего контроля являются опрос, тест, выполнение домашних и контрольных заданий, реферат, зачет.

В промежуточную аттестацию включаются как теоретические вопросы, так и практические задания.

1.4.1. Написание *теста* оценивается по шкале от 0 до 20 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания теста: 18-20 баллов (80-100% правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 15-17 баллов (70-75 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 12-14 баллов (50-65 % правильных ответов) - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-10 баллов (менее 50 % правильных ответов) - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

1.4.2. Написание *реферата* оценивается по шкале от 0 до 25 баллов. Освоение компетенций зависит от результата написания *реферата*: 17-20 баллов - компетенции считаются освоенными на продвинутом уровне (оценка отлично); 13-17 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 8-12 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-7 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

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>реферата</i>	0-4

1.4.3. Выполнение *контрольных/домашних заданий* оценивается от 0 до 10 баллов. Освоение компетенций зависит от результата выполнения *заданий в виде кейса или расчетные задания*: 7-10 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 4-6 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3-4 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

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

1.4.4 *Опрос* оценивается от 0 до 5 баллов. Освоение компетенций зависит от результата *устного опроса*: 5 баллов - компетенции считаются освоенными на высоком уровне (оценка отлично); 4 баллов - компетенции считаются освоенными на базовом уровне (оценка хорошо); 3 баллов - компетенции считаются освоенными на удовлетворительном уровне (оценка удовлетворительно); 0-2 баллов - компетенции считаются не освоенными (оценка неудовлетворительно).

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	0-1
3. Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами	0-1
4. Понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей	0-1

1.4.5 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	31-40
студент самостоятельно готовится к ответу; при ответе раскрывает основную сущность поставленного вопроса; демонстрирует понимание проблемы и достаточный уровень ориентировки в ней, при этом затрудняется в приведении конкретных примеров.	23-30
студент готовится к ответу, прибегая к некоторой помощи; при ответе не в полном объеме раскрывает сущность поставленного вопроса, однако, при этом, демонстрирует понимание проблемы.	16-22
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.	0-10

Неудовлетворительной сдачей зачета считается экзаменационная составляющая менее или равная 10 баллам (при максимальном количестве баллов, отведенных на зачет 30). При неудовлетворительной сдаче зачета (менее или равно 10 баллам) или неявке по неуважительной причине на зачет экзаменационная составляющая приравнивается к нулю (0). В этом случае студент в установленном в Университете порядке обязан пересдать зачет.

1.4.6. При пересдаче зачета используется следующее правило для формирования рейтинговой оценки:

- 1-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 10 баллов;
- 2-я пересдача – фактическая рейтинговая оценка, полученная студентом за ответ, минус 20 баллов.

Уровень сформированности компетенций оценивается в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1

№	ФИО	Сумма баллов, набранных в семестре	ИТОГО
---	-----	------------------------------------	-------

п/п		Опрос до 5 баллов	Тест до 20 баллов	Контрольные задания (Домашнее задание) до 10 баллов	Реферат до 25 баллов	Зачет до 40 баллов	100 баллов
1	2	3	4	5	6	7	8
1							