ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»

«Утверждаю»
Ректор, д.э.н., профессор
Бучаев Я.Г.
04 сентября 2017 г.

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ «МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА»

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ – 38.03.02 «МЕНЕДЖМЕНТ» ПРОФИЛЬ «МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМЕ, ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Махачкала – 2017

УДК 005.6(075.8)
ББК 65.290-80я73

Составитель: Магомедов Абдулкадыр Курбанович, преподаватель кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства

Внутренний рецензент: Бейбулатова Зумруд Магомедназировна, к.э.н., преподаватель кафедры «Экономика фирмы (предприятия)» Дагестанского государственного университета народного хозяйства

Внешний рецензент: Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

Представитель работодателя Джамалов Магомед Джамалович, генеральный директор ООО «Туристическая фирма «Азия».

Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент качества» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования для направления 38.03.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 12.01.2016 г., №7, и в соответствии с приказом от 5 апреля 2017г., № 301 Министерства образования и науки РФ.

Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент качества» размещены на официальном сайте www.dgunh.ru

Магомедов А.К.. Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент качества» для направления подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент в туризме, гостиничном хозяйстве и ресторанном бизнесе». – Махачкала: ДГУНХ, 2017 г., 61 с.

Рекомендовано к утверждению
Учебно-методическим
советом ДГУНХ,
проректор по учебной работе ДГУНХ,
председатель Учебно-методического совета,
доктор экономических наук,
профессор Казаватова Н.Ю.
_____
(подпись)
04 сентября 2017г.

Одобрено и рекомендовано к утверждению
Руководитель образовательной программы
высшего образования – программы
бакалавриата по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент в
туризме, гостиничном хозяйстве и ресторанном
бизнесе»,
к.э.н., доцент Минатуллаев А.А.
_____
29 августа 2017г.

Одобрено на заседании кафедры «Менеджмент»
28 августа 2017г., протокол № 10
Зав. кафедрой, к.э.н., доцент
Минатуллаев А.А.
_____
(подпись)

Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы составляются для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Менеджмент качества» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент в туризме, гостиничном хозяйстве и ресторанном бизнесе».

Оценочные материалы по дисциплине «Менеджмент качества» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;

- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;

- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);

- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);

- объем (количественный состав оценочных материалов);

- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I.ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	**ОБЩЕКУЛЬТУРНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОПК	**ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ОПК-6	владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций
ПК	**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ**
ПК-18	владение навыками бизнеспланирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)

КОМПОНЕНТНЫЙ СОСТАВ КОМПЕТЕНЦИЙ

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знает:	умеет:	владеет:
ОПК-6: владение методами принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организаций	З1 - методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организации; З2 -необходимые источники информации для проведения финансового анализа; З3 -принципы формирования аналитического отчета; методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организаций; З4 -методы принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью	У1 - применять методы принятия решений в управлении операционной деятельностью организации в своей профессиональной практике; У2 - проводить вертикальный и горизонтальный анализ финансовых документов; У3 - используя необходимые источники финансовой информации о предприятии, проанализировать их и подготовить аналитическое заключение; У4 - применять методы принятия	В1 - принятия решений в управлении операционной деятельностью организации; В2 - формирования аналитического заключения о деятельности предприятия на основе финансового анализа; В3 - принятия решений в управлении операционной деятельностью организаций; В4 - принятия решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации.

	организации.	решений в управлении операционной (производственной) деятельностью организации в своей профессиональной практике	
ПК-18: владение навыками бизнеспланирования создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов)	З5 - принципы и последовательность разработки бизнес-планов, создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).	У5 - разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов); У6 - разрабатывать бизнес планы создания и развития новых организаций (направлений деятельности)	В5- разработки бизнес-планов, создания и развития новых организаций (направлений деятельности, продуктов).

1.2 ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Структура дисциплины:

№ темы	тема (раздел теоретического обучения) дисциплины
1	Понятие качества им его связь с управлением
2	Базовые концепции TQM и идеология Всеобщего Управления Качеством
3	Квалиметрия
4	Основные инструменты контроля качества
5	Японская система управления качеством
6	Логистика и Всеобщее Управление Качеством (TQM)
7	Экономические категории качества
8	Международные стандарты ISO серии 9000
9	Аудит качества и премии качества
10	Отечественный и зарубежный опыт управления качеством

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

код компетенции	Этапы формирования компетенций (темы дисциплин)					
	1	2	3	4	5	6
ОПК-6	+	+	+			

ПК-18	+	+	+	+	+	+
Итого	+	+	+	+	+	+

код компетенции	Этапы формирования компетенций (темы дисциплин)					
	7	8	9	10		
ОПК-6						
ПК-18	+	+	+	+		
Итого	+	+	+	+		

II.ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции или ее части	Планируемые результаты обучения (знать, уметь, владеть), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Понятие качества им его связь с управлением	**ОПК-6 ПК-18**	ОПК-6 Знать: З1 Уметь: У1 Владеть: В1 ПК-18 Знать: З2, З3, З4 Уметь: У3, У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи; -деловая игра.	-Экзаменационные вопросы №№ 1-6;
2	Базовые концепции TQM и идеология Всеобщего Управления Качеством	**ОПК-6 ПК-18**	ОПК-6, Знать – З1, Уметь – У1 Владеть: В1 Знать: З2, З3, З4 Уметь: У3, У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи; -деловая игра.	-Экзаменационные вопросы №№ 1-6;
3	Квалиметрия	**ОПК-6 ПК-18**	ОПК-6 Знать: З1 Уметь: У1 Владеть: В1 ПК-18 Знать: З2, З3, З4 Уметь: У3, У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи; -деловая игра.	-Экзаменационные вопросы №№ 7-11;

4	Основные инструменты контроля качества	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З2, З3, З4 Уметь: У3, У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 12-15;
5	Японская система управления качеством	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З2, З3, З4 Уметь: У3, У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 16-17;
6	Логистика и Всеобщее Управление Качеством (TQM)	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З4, З5 Уметь: У4, У5 Владеть: В3, В4, В5	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 18-23;
7	Экономические категории качества	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З4, З5 Уметь: У4, У5 Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 24-27;
8	Международные стандарты ISO серии 9000	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З5 Уметь: У4, У5, Владеть: В3, В4,	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 28-32;
9	Аудит качества и премии качества	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З4 Уметь: У4, У5, Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 36-38;
10	Отечественный и зарубежный опыт управления качеством	**ПК-18**	ПК-18 Знать: З5 Уметь: У4, У5, Владеть: В3, В4	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; -задачи;	-Экзаменационные вопросы №№ 33-35;

2.2 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ВИДАМ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	наименование оценочного средства	характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	собеседование, устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с	Вопросы по темам/разделам дисциплины

		изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, симпозиум	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-прапктической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
5	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
6	Реферат	Продукт самостоятельной работы аспиранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
7	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
8	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов

9	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	комплект контрольных заданий по вариантам
10	Курсовая работа	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной учебно-исследовательской темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а так же собственные взгляды на нее.	Темы курсовых работ
	Курсовой проект	Курсовым проектом является письменная работа, выполняющаяся на протяжении семестра и содержащая анализ варианта экономического или инженерного решения по теме, заданной в заглавии самого курсового проекта. Любой курсовой проект является строго индивидуальным и ориентированным на развитие у студента профессиональных навыков, а также умению творчески подходить к решению практических задач, которые относятся к выбранному направлению подготовки. Курсовой проект обязательно должен состоять из расчетной (графической) и текстовой части. В текстовую часть обязательно входит объяснительная записка, которая заполняется не только теоретическими подсчётами, но и проведёнными вычислениями и расчётами. Графическая часть включает в себя схемы, таблицы и чертежи.	Темы курсовых проектов
	Лабораторная работа	Средство для закрепления и практического освоения материала по определенному разделу	Комплект лабораторных заданий
	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управление преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	задания для решения кейс-задачи
	Задача	Это средство раскрытия связи между данными и искомым, заданные условием задачи, на основе чего надо выбрать, а затем выполнить действия, в том числе арифметические, и дать ответ на вопрос задачи.	задания по задачам
	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее	комплект заданий для выполнения

		определенной тематике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	расчетно-графической работы
	…….		

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	отлично
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	8	хорошо
3.	ставится, если студент 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.	5	удовлетворительно
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	0	неудовлетворительно

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	тестовые нормы:% правильных ответов	количество баллов	оценка/зачет
1	90-100 %	9-10	
2	80-89%	7-8	
3	70-79%	5-6	
4	60-69%	3-4	
5	50-59%	1-2	
6	менее 50%	0	

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ	9-10	

	решения.		
2	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8	
3	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не исказившие экономическое содержание ответа.	5-6	
4	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.	3-4	
5	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3	
6	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно.	1	
7	Решение неверное или отсутствует.	0	

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	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.	*9-10 баллов*	
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	*7-8 баллов*	
3	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.	*4-6 баллов*	

4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3 баллов	
5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	*0 баллов*	

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ЭССЕ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	1.вовведении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя 2.деление текста на введение, основную часть и заключение 3. Логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; 4.заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5.правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; 6.для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком 7.демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.	*9-10 баллов*	отлично
2	1.Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя 2.деление текста на введение, основную часть и заключение 3. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; 4.заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5.уместно используются разнообразные средства связи; 6.для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком	*7-8 баллов*	хорошо
3	1.Во введении тезис сформулирован нечетко, или не вполне соответствует теме эссе; 2. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично и последовательно; 3.заключение, выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; 4.недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; 5.язык работы в целом не соответствует уровню____курса	*4-6 баллов*	удовлетворительно
4	1.Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе;	0-3 балла	неудовлетворительно

	2. В основной части нет логичного последовательного раскрытия темы;; 3.вывод не вытекает из основной части; 4. средства связи не обеспечивают связность изложения; 5.отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; 6.язык работы можно оценить как «примитивный»		

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

Участники *Компетенции*	*Иванов*	*Петров*	*Сидоров*
ОК-1 - владеет культурой мышления (в т.ч. – экономического), способен к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения			
…			
ПК-2 - способен на основе типовых методик и действующей нормативно правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов			
…			
среднее количество баллов			

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов
1	Задание выполнено полностью: цель домашнего задания успешно достигнута; основные понятия выделены; наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; работа выполнена в полном объёме.	9-10
2	Задание выполнено: цель выполнения домашнего задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме.	8-7
3	Задание выполнено частично: цель выполнения домашнего задания достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.	6-5
4	Задание не выполнено, цель выполнения домашнего задания не достигнута.	менее 5

З) КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КЕЙС-ЗАДАЧ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	1	
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	1	
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	1	
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	1	
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	1	
6	навык критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	1	
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	1	
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений*;*	1	
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	1	
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от *требований).*	1	
	Количество баллов в целом		

И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка
1	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	19-20	
2	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	17-18	
3	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответ на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	15-16	
4	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное	13-14	

	количество неточностей, небрежное оформление		
5	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	11-12	
6	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	9-10	
7	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	7-8	
8	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	5-6	
9	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	3-4	
10	не дан ответ на поставленные вопросы	1-2	
11	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

К) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

№ п/п	критерии оценки	максимальное количество баллов
1	титульный слайд с заголовком	5
2	дизайн слайдов	10
3	использование дополнительных эффектов (смена слайдов, звук, графика, анимация)	5
4	список источников информации	5
5	широта кругозора	5
6	логика изложения материала	10
7	текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы	10
8	слайды представлены в логической последовательности	5
9	грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов	5
10	слайды распечатаны в форме заметок	5
	средняя оценка:	

III ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НАОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ , НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Тема № 1. Понятие качества и его связь с управлением

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

Устный опрос

Рассмотрение и обсуждение вопросов:

1.Что представляет собой менеджмент качества?
2.Что собой представляет качество?
3.Для чего необходим компании менеджмент качества?
4.Перечислите основные параметры качества изделий?
5.Понятие дефекта и виды дефекта?
6.Какие стадии включает в себя история развития теории и практики менеджмента качества?
7.Какой вклад в развитие менеджмента качества внес Э.Деминг?

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования – 30 минут

Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант.

А1.Качество-это…
а) ценность продукции для производителя и потребителя
б) совокупность характеристик объекта, удовлетворяющих потребности потребителя
в) свойство продукции сохранять свои параметры качества во времени

А2.Основные параметры качества изделий (выберите несколько вариантов ответа):
а) функциональные характеристики
б) надежность
в) долговечность
г) многофункциональность
д) дизайн
е) экологичность

А3.Дефект-это…
а) несоответствие между объектом или явлением, принятым за эталон
б) продукция, которая не удовлетворяет всем установленным требованиям, и передача которой не допускается потребителю
в) несоответствие параметра какого-либо объекта стандартам

А4.Фазы эволюции управления качеством (выберите несколько вариантов ответа):
а) фаза выходного контроля готовой продукции
б) фаза предпринимательства
в) фаза входного контроля
г) менеджмент качества
д) фаза управления

А5.Цикл Деминга - это концепция повышения качества, которая состоит из следующих этапов:
а) регулирование, действие, управление, планирование
б) адаптация, долговечность, контроль, безопасность
в) планирование, выполнение, действие, контроль

А6.Модель всеобщего контроля качества (TQC) состоит из:
а) планирования, поддержания, совершенствования
б) разработки, поддержания, планирования
в) регулирования, планирования, контроля

А7.Управление качеством - это непрерывный цикл управления производством, состоящий из:

а) регулирования, совершенствования, разработки и управления
б) поддержания, планирования, совершенствования и реализации
в) планирования, реализации, проверки и исправления процесса производства

А8.Что из нижеперечисленного не относится к объекту качества:
а) товар
б) услуга
в) подразделение
г) система
д) отдельное лицо

А9. Принципы управления качеством Эдварда Деминга:
а) четко преследуемая цель предприятия
б) поддержание качества
в) прекращение сортировочной проверки
г) поощрять обучение
д) экологичность продукции

А10.Одной из основных концепций новой фазы является моделирование процесса производства изделий, который позволяет обнаружить и устранить конструкторские и технологические дефекты.
а) верно
б) неверно

А11.Одним из основных элементов TQM является:
а) прекращение сортировочной проверки
б) постоянное стремление к цели улучшения качества и услуг
в) фокусирование всей деятельности компании на нужды и ожидания потребителя

А12.Пять заинтересованных сторон в системе качества:
а) потребитель, регион, поставщик, подрядчик, работники фирмы
б) потребитель, акционеры, работники фирмы, государство, поставщик

А13.Наиболее эффективный метод поиска и сбора данных о пожеланиях потребителя:
а) архивное исследование, эксперимент
б) письменное анкетирование, комментарии и разговоры потребителей
в) аудит торговых точек, опросы по почте

А14.Определите внешнего потребителя:
а) конечные пользователи продукта компании, промежуточные потребители, организации и предприятия
б) служащие компаний, пользователи результатов бизнеса компании

А15.Стратегия качества в компании должна предусматривать постоянное и личное участие высшего руководства в вопросах, связанных с качеством.
а) верно
б) неверно

А16.Удовлетворениепотребителей является одной из важных задач, но намного важнее получить прибыль и сохранить лидирующие позиции среди конкурентов.
а) верно
б) неверно

А17.Преобразования в организации могут быть нескольких видов:
а) информационное преобразование

б) преобразование местоположения,
в) преобразование сортировочной проверки

А18.Выберите правильный ответ. Канал обратной связи:
а) обратная связь для корректировки и обслуживания вопросов, связанных с качеством товара
б) сбор данных и интерпретация ожиданий потребителей
в) оба варианта верны

А19. Удовлетворение потребителей является важной задачей, поэтому для обеспечения высокого качества продукции производитель должен обеспечить соответствующее качество самого процесса
а) верно
б) неверно

А20.Что является одним из основных и обязательных условий успешного внедрения всеобщего управления качеством и залогом успешной работы компании?
а) обеспечение возможности гордиться своей работой, устранение атмосферы боязни между руководителем и подчиненными
б) постановка четко преследуемой цели предприятия, постоянное усовершенствование систем
в) постоянное и личное участие высшего руководства в вопросах, связанных с качеством

Тестовые задания типа В
Дайте определение понятиям

Выберите из правой колонки определение, относящее к термину в левой колонке

В1.Качество	а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.
В2.Управление качеством	б) концепция повышения качества, сводящаяся к следующим положениям: планирование (P–plan), действие (D–do), контроль результатов (C–check), корректирующее действие (A–action).
В3.Надежность	в) интерактивный непрерывный цикл управления производством, состоящий из планирования, реализации, проверки и исправления процесса производства, позволяющий корректировать обнаруженные на любом этапе отклонения показателей качества производимого продукта согласно запланированным их значениям (стандарту или норме).
В4.Гарантийный срок	г) свойство продукта сохранять своё качество во времени.
В5.Долговечность	д) свойство объекта сохранять свою пригодность к использованию по назначению в течение заданного времени.
В6.Дефект	е) свойство продукта длительно сохранять способность использования по назначению до своего предельного состояния (состояние, при котором дальнейшее использование объекта по назначению или невозможно или рентабельно).
В7.Цикл Деминга	ж) теория управления качеством состоящая из трёх этапов: обеспечение качества, планирование качества, контроль качества улучшение качества
В8.Трилогия Джурана	з) несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя.

Тема № 2. Базовые концепции и идеология «Всеобщего управления качеством»

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:
Устный опрос

Рассмотрение и обсуждение вопросов:

1. Что такое TQM?
2. Перечислите условия внедрения TQM в организации.
3. В чем состоят основные преимущества внедрения TQM в организацию.
4. Перечислите основные элементы стратегии TQM.
5. Перечислите основные каналы обратной связи с потребителями.
6. Перечислите виды преобразований в организации.
7. Какие виды процессов протекают в организации?

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант.

А1. Продукция по уровню качества делится:
а)высший, средний, пониженный, дефектный;
б)высший, конкурентоспособный, неконкурентоспособный;
в)высший, конкурентоспособный, пониженный, низший;
г) высший, конкурентоспособный, качественный, низший.

А2. Конкурентоспособность продукции характеризуется:
а)новизной и совершенствованием конструкции изделия;
б)способностью конкурировать на конкретном рынке;
в)соответствием уровня мировых стандартов;
г) способностью противостоять на рынке другому товару аналогичного назначения.

А3. Качество продукции ориентировано на:
а)производителя;
б) потребителя;
в)производителя и потребителя;
г)требования рынка.

А4. Продукция по техническому уровню подразделяется:
а)годную, дефектную;
б)годную, качественную;
в) качественную, бракованную;
г) годную, бракованную.

А5. Уровень качества продукции из приведенных коэффициентов оценивается выше базового (эталона качества):
а) К=О;
б)К=1;
в) К<1.

А6. Конкурентоспособность зависит от:
а)уровня качества и затрат на улучшение качества;
б)уровня качества и цены;
в)уровня качества и мировых стандартов;
г)уровня качества и требований потребителя.

А7. Брак делится на:
а)дефектный, окончательный;
б)дефектный, исправимый;
в)исправимый, нестандартный;
г)исправимый, неисправимый.

А8. К годной продукции относится:
а) продукция, отвечающая требованиям технологического процесса;
б)продукция, параметры которой соответствуют всем требованиям действующей нормативно-технической документации;
в) продукция, отвечающая требованиям заказчика;
г) продукция, прошедшая все стадии контроля.

А9.Существуют типы конкуренции:
а) дифференциальный, комплексный;
б)дифференциальный, фокусированный;
в) дифференциальный, низкие цены, фокусированный;
г) дифференциальный, комплексный, смешанный

А10.Уровень качества устанавливается на стадии :
а)производства;
б)производства, реализации;
в) производства, хранения, транспортировки;
г)проектирования, исследования, производства, реализации.

А11. Высокое качество для потребителя означает:
а)низкая цена;
б)низкая цена, бездефектность, увеличение срока гарантии;
в)удовлетворение от приобретенного товара, низкие расходы на эксплуатацию;
г)безотказность в работе и низкие расходы на эксплуатацию.

А12. Требования потребителя к качеству выявляются:
а)при проведении маркетинговых исследований;
б)на внешних и внутренних рынках сбыта;
в)в заказе, хозяйственном договоре контракте;
г)при сдаче продукции заказчику.

А13. Современный потребитель отдает приоритет при приобретении товара:
а)цене;
б)качеству:
в)цене и качеству;
г)затратам на эксплуатацию.

А14. Конкурентоспособная продукция соответствует:
а)высокому уровню качества;
б)высоким мировым стандартам;
в)новейшей технологии;
г)совершенно новой продукции.

А15. Требования потребителя на изготовление продукции формируются в виде:
а)конкретных показателей, параметров, методов контроля и испытаний;
б)конкретных показателей, параметров, характеристик;
в)эксплуатационных характеристик;
г)технических характеристик.

А16. Назовите главные аспекты изучения предмета «Управление качеством»:
а) философский;
б) экономический;
в) статистический;
г) технический;
д) все выше перечисленные.

А17. Назовите задачи изучения предмета «Управление качеством»:
а) понятия (область дефиниций);
б) значение (область осмысленного применения);
в) традиционные;
г) новые и ультрасовременные;
д) все выше перечисленные.

А18. Назовите основное содержание Закона РФ «О техническом регулировании»:
а) политика в области управления качеством;
б) перечень статей Закона;
в) замена Госстандарта регламентами;
г) технические регламенты;
д) все вместе

А19. Назовите виды технических регламентов:
а) общие технические регламенты;
б) специальные технические регламенты;
в) информация о проекте технического регламента;
г) требования к отдельным видам продукции, процессам производства, эксплуатации, хранению, перевозке, реализации и утилизации, степень риска;
д) все выше перечисленные.

А20. Назовите виды стандартов качества:
а) международный;
б) национальный;
в) стандарт серии ИСО;
г) стандарт IAP + GAAP;
д) все выше перечисленные.

Задание 3. Темы рефератов

1.Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2.Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).

Тема № 3. Квалиметрия

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

Устный опрос

Рассмотрение и обсуждение вопросов:

1. Что такое квалиметрия?
2. Перечислите основные составляющие квалиметрии
3. Что изучает общая квалиметрия?
4. Что понимается под уровнем качества?
5. Перечислите методы оценки уровня качества.
6. Перечислите основные показатели качества продуктов труда.
7. Каков механизм оценки уровня качества при дифференциальном подходе?
8. В каких случаях применяется комплексный метод оценки уровня качества?

Задание 2. Тест по теме

Длительность тестирования - 30минут

Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант.

А1.Квалиметрия – это отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.

а) верно

б) неверно

А2.Квалиметрия как отрасль науки подразделяется на:

а) квалиметрию процессов, субъективную квалиметрию, квалиметрию спроса

б) общую квалиметрию, специальную квалиметрию, предметную квалиметрию

А3.В общей квалиметрии разрабатывается:

а) точность и достоверность

б) общетеоретические проблемы

в) предметы оценивания

г) оба варианта неверные

А4.В общей квалиметрии разрабатывается:

а) система понятий

б) квалиметрия труда и деятельности

в) квалиметрия процессов

г) теория оценивания

А5.Методы оценки уровня качества делятся на метод дифференциальной оценки и метод комплексной оценки.

а) верно

б) неверно

А6.С точки зрения целей и используемых для оценки показателей методы оценки уровня качества могут быть разделены на три вида: метод прямого счета, параметрический метод, метод комплексной оценки.

а) верно

б) неверно

А7.С учетом специфики оцениваемых параметров параметрические методы подразделяются на:

а) вероятно-статистический

б) расчетный

в) расчетный и экспертный

г) все варианты верны

А8.Выберите показатели качества продуктов труда:

а) надежность

б) долговечность

в) технологичность

г) экологичность

д) бездефектность

е) критичность

ж) стандартизация

А9.Ремонтопригодность – это пригодность продукта к предупреждению, обнаружению, а так же способность использования по назначению до своего предельного состояния.

а) верно

б) неверно

А10.Обеспечение получения конечного экономического результата, позволяющее принимать экономически обоснованное решение – это:

а) метод дифференциальной оценки

б) метод прямого счета

в) параметрический метод

А11.Квалиметрии рассматривающие модели и алгоритмы оценки, точность и достоверность оценок

а) общая квалиметрия;

б) специальные квалиметрии;

в) предметные квалиметрии.

А12. Квалиметрия – это

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества;

б) наука, изучающая и организующая процессы эффективного управления движением материальных и информационных потоков с целью удовлетворения требований потребителя продукции и услуг;

в) подход к управлению организацией, нацеленный на повышение качества производственных процессов.

А13. Свойство объекта сохранять свою пригодность к использованию по назначению в течение заданного времени

а) безотказность;

б) ремонтопригодность;

в) сохраняемость.

А14. Соответствие объекта размерам и форме человеческого тела характеризуют

а) гигиенические показатели;
б) антропометрические показатели;
в) физиологические показатели.

А15. Методы оценки уровня качества, которые обеспечивают получение конечного экономического результата и позволяющие принять экономически обоснованное решение
а) методы прямого счета;
б) параметрические методы;
в) расчетные методы.

А16. Для оценки параметров, которые могут быть измерены соответствующими приборами и рассчитаны на основе формул применяются
а) методы прямого счета;
б) параметрические методы;
в) расчетные методы;
г) экспертные методы.

А17. К показателям качества продуктов труда относятся (выбрать несколько вариантов ответа)
а) показатели назначения;
б) показатели надежности;
в) показатели экономичности;
г) эргономические показатели;
д) экологические показатели.

А18. Для оценки так называемых «мягких» параметров качества применяются

а) методы прямого счета;
б) параметрические методы;
в) расчетные методы;
г) экспертные методы

А19. Простейший метод оценки уровня качества (сравнение двух аналогичных объектов)
а) дифференциальный метод;
б) параметрический метод;
в) расчетный метод;
г) экспертный метод.

А20. Теория классификации и систематизации сложноорганизованных объектов, имеющих иерархическое строение – это
а) квалиметрическая таксономия;
б) вероятностно-статистическая квалиметрия;
в) индексная квалиметрия.

Тестовые задания типа В

Дайте определение понятиям
Выберите из правой колонки определение, относящее к термину в левой колонке

В1. Квалиметрия	д) приспособленность продукта к предупреждению, обнаружению и устранению отказа.
В2. Безотказность	е) срок, в течение которого параметры качества продукта сохраняются
В3.Ремонтопригодность	ж) свойство продукта поддерживать свои параметры в течение заданного срока.
В4. Сохраняемость	л) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.
В5. TQM	м) нацеленный на качество и направленный на достижение долгосрочного успеха подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов в удовлетворении требований потребителей с целью максимизации выгоды для организации и общества в целом.

Задание 3. Темы рефератов

1. Оценка качества управления.
2. Оценка технического уровня и качества продукции.
3. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
4. Показатели уровня качества промышленной продукции.

Литература

1. Ильин В.В. Система управления качеством. Российский опыт. - СПб.: Невский проспект; Вектор, 2007. - 224 с.

2. Калачанов, Д. И. Политика в области качества и восемь принципов менеджмента качества / Дмитрий Иванович ; Д. И. Калачанов // Стандарты и качество. - 2010. - N 4. - С. 87. - Библиогр.: с. 87 (2 назв.).

3. Катаускайте, Л. А. Система менеджмента качества = University quality management system / Л. А. Катаускайте ; Л. А. Катаускайте // Высшее образование в России. - 2010. - N 3. - С. 79-83.

4. Колесова, Е. Непрерывное совершенствование - базовый принцип менеджмента качества / Е. Колесова // Стандарты и качество. - 2007. - № 3. - С. 56-64.

Задание 4. Задачи по теме

Задача №1. Рассчитайте коэффициенты весомости эстетических свойств обуви и степень согласованности мнений пяти экспертов по данным, представленным в табл. 1.

Таблица 1.- Данные для расчета коэффициента весомости

Показатели эстетических свойств	**Ранги, присвоенные экспертами**					**Коэффициент весомости, Vi**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	
Силуэт	**1**	**2**	**1**	**2**	**2**	
Внешний вид	**2**	**1**	**2**	**1**	**1**	
Внутренняя отделка	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	

Задача №2 Оценка качества комплексным методом

Комплексным методом оцените уровень качества ситца, значения показателей качества которого указаны в таблице 2. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 2 - Значения показателей качества ситца

Показатель качества	**Абсолютные значения показателей**		
	$X_{БАЗ}$	**$X_{ФАКТ}$**	**$X_{МИН}$**
Толщина ткани,мм	**0,75**	**0,6**	**0,58**
Масса 1м^2 ткани, г	**75**	**65**	**65**
Прочность на разрыв, дан	**12**	**11**	**6,5**
Дизайн, баллы	**10**	**8**	**6**
Устойчивость окраски, баллы	**10**	**7,5**	**6**
Стойкость к истиранию, циклы	**2210**	**2200**	**1950**

Задача №3. Комплексным методом оцените уровень качества хлеба, значения показателей качества которого указаны в таблице 3. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 3 - Значения показателей качества хлеба

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{БАЗ}$	$X_{ФАКТ}$	$X_{МИН}$
Масса, в кг	1	0,99	0,975
Влажность мякиша, %	49	49	51
Пористость,%	50	46	46
Кислотность мякиша, град	9	10	11

Задача №4. Определите уровень качества пельменей, значения показателей качества, которого, указаны в таблице 4. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 4 - Значения показателей качества пельменей

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{БАЗ}$	$X_{ФАКТ}$	$X_{МИН}$
Массовая доля мясного фарша к массе пельменя, %	55	53	50
Толщина тестовой оболочки пельменя, мм	49	49	51
Пористость,%	50	46	46
Кислотность мякиша, град	9	10	11

Задача №5. Определите уровень качества фотоаппарата, значения показателей качества, которого, указаны в таблице 5. Сделайте вывод о его соответствии предъявляемым требованиям. Коэффициенты весомости рассчитайте самостоятельно.

Таблица 5 - Значения показателей качества фотоаппарата

Показатель качества	Абсолютные значения показателей		
	$X_{БАЗ}$	$X_{ФАКТ}$	$X_{МИН}$
Размер относительного отверстия	1:2,8	1:1,8	1:4
Качество получаемого изображения, баллы	5	4,2	3
Разрешающая способность, линий	60	50	35
Дизайн, баллы	10	8	6
Масса, г	200	300	500

Задача № 6. Определите выгодность приобретения потребителем пальто, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице 6.

Таблица 6 – Характеристика пальто

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, тыс. руб.
1	1	8,9
2	0,75	5,6
3	0,25	1,2

Задача 2. Определите выгодность приобретения потребителем клеев, если для образцов характерны значения показателей, приведенных в таблице 7.

Таблица 7 – Характеристика клеев

Номер образца	Комплексный показатель	Цена, руб.
1	0,6	12
2	0,74	21
3	0,89	39

Методические указания

Интегральный показатель (I) определяется как отношение полезного эффекта к затратам на производство и эксплуатацию товара и характеризует выгодность приобретения изделия. В связи с определенной сложностью установления полезного эффекта и затрат за весь жизненный цикл продукции, рекомендуется использовать формулу 5:

$$I = \frac{Q_i}{Ц_i}, \quad (5)$$

где Q_i – комплексный показатель i-го товара;
$Ц_i$ – цена i-го товара.
Результаты работы удобно оформлять в таблице 8.
Таблица 8 – Расчет интегрального показателя товаров

Номер образца	Комплексный показатель	Цена	Интегральный показатель	Рейтинг
1	2	3	4	5

Тема № 4. Основные инструменты контроля качества

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Перечислите основные инструменты контроля качества
2. Какова роль инструментов контроля качества в деятельности организации?
3. Каковы основные условия применения инструментов контроля качества на предприятии?
4. Приведите примеры применения инструментов контроля качества.
5. Перечислите статистические методы контроля качества.
6. Что представляет собой диаграмма разброса?
7. Что представляет собой Диаграмма Исикавы?

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант.

А1. Инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая его отклонения от предъявленных к процессу требований – это:
а) Контрольные карты;
б) Причинно-следственная диаграмма
в) Диаграмма Парето
г) Метод расслаивания.

А2. Инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации – это:
а) Диаграмма Парето;
б) Контрольный листок;
в) Контрольные карты;
г) Гистограмма.

А3. Причинно-следственная диаграмма – это:
а) инструмент, позволяемый зрительно оценить закон распределения статистических данных;

б) инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе;
в) инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствия).

А 4. Диаграмма Парето – это
а) инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствия);
б) инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе;
в) инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации.
г) инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основное проблемы, с которых нужно начинать действовать.

А5. Инструмент, позволяемый зрительно оценить закон распределения статистических данных – это:
а) Причинно-следственная диаграмма;
б) Диаграмма Парето;
в) Гистограмма.

А6. Инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе – это:
а) Гистограмма;
б) Метод расслаивания исследуемых статистических данных;
в) Диаграмма Парето.

А7. Гистограмма – это:
а) инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствия);
б) инструмент, позволяющий произвести селекцию данных, отражающую требуемую информацию о процессе;
в) инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации;
г) инструмент, позволяемый зрительно оценить закон распределения статистических данных.

А8. Затраты, связанные с плохим качеством, согласно трилогии Джурана, могут быть разделены на:
а) затраты, связанные с хроническим уровнем дефектности;
б) затраты, связанные с эпизодическим (спорадическим) браком;
в) затраты на превентивные действия;
г) издержки на продвижение товара.

А9. Чем различаются запасы с зависимым и независимым спросом:
а) данными об использовании в производстве других материалов;
б) установлением максимального уровня запасов.

А10. Менеджмент качества - это:
а) управление бизнесом;
б) управление ресурсами;
в) искусство;
г) опыт;
д) обучение.

А11. Как сопоставляются понятия менеджмента качества и управления качеством?
а) менеджмент качества шире понятия управления качеством;
б) менеджмент качества уже понятия управления качеством;
в) менеджмент качества как понятие совпадает с понятием управления качеством;
г) управлением качеством включает в себя понятие менеджмент качества;
д) все выше перечисленные.

А12. Дайте определение качеству по:
а) стандарту ИСО/МЭК «Общие термины и определения;
б) европейскому стандарту EN 45000;
в) по Oxford Pocket Dictionary;
г) по ISO 8402;
д) по формулировке Европейской организации по качеству (EQR).

А13. Дайте определение понятию «качество».
а) степень соответствия системы требованиям, спецификациям и ожиданиям;
б) качество - первооснова материального и нематериального мира;
в) совокупность свойств изделий или параметров товаров и услуг, обеспечивающих их пригодность удовлетворять определенные потребности;
г) соответствие требованиям надежности, долговечности, прочности, экологичности;
д) все выше перечисленные.

А14. Сформулируйте определение понятия «качественный признак». Это:
а) конкретное свойство, заложенное в проект;
б) свойство, которое пытаются выявить при испытаниях;
в) измеряемые параметры;
г) неизмеряемые параметры;
д) все выше перечисленные.

А15. Дайте определение критерию качества:
а) основной признак;
б) свойство, присущее только данной категории продукции или услуге;
в) система показателей и признаков;
г) главное потребительское свойство изделия;
д) все выше перечисленные.

А16. Назовите главные исторически и смысловые системы в развитии менеджмента качества.
а) теория и практика Генри Форда первого;

б) американский менеджмент качества;

в) японский менеджмент качества;

г) отечественный менеджмент качества;

д) все выше перечисленные.

А17. Требования, предъявляемые к контролю качества продукции:

а) разработка плана контроля;

б) свертка технической документации;

в) проведение контроля к максимально приближенного к эксплуатации, обеспечение безопасности;

г) сохранение санитарных условий.

А18. Паспорт контроля качества содержит:

а) акты о регистрации данных о браке и дефектной продукции;

б) комплект документов об окончании контроля;

в) сведения, подтверждающие проведение контроля качества;

г) заключения экспертов о результатах проведения контроля качества продукции.

Тестовые задания типа В

Дайте определение понятиям

Выберите из правой колонки определение, относящее к термину в левой колонке

В1. Контрольный листок	а) инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса и воздействовать на него, предупреждая его отклонения от предъявленных к процессу требований.
В2. Гистограмма	б) инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации.
В3. Диаграмма Парето	в) инструмент, позволяющий выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат (следствия).
В4. Диаграмма Исикавы	г) инструмент, позволяющий зрительно оценить закон распределения статистических данных.
В5. Контрольная карта	д) инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основное проблемы, с которых нужно начинать действовать.

Задание 3. Подготовка реферата по вопросам занятия

Вопросы занятия:

1. Контроль качества – важная функция его управления.
2. Способы представления продукции на контроль и методы отбора выборочной совокупности.
3. Общая характеристика статистических методов контроля.
4. Диаграмма Парето: сущность, особенности применения ее на этапе обращения товаров.
5. Диаграмма Исикавы: сущность, особенности применения ее на этапе обращения товаров.
6. Контрольные карты: история создания, сущность, особенности применения ее на этапе обращения товаров.
7. Диаграмма разброса, диаграмма расслоения.
8. Методы административного управления «Семь новых инструментов контроля качества».

Задание 4. Построение диаграммы Парето.

Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества головных уборов, сшитых из меха норки. Данные проверки качества приведены в таблице 9.

Диаграмма Парето (Pareto diagram), названная так по имени ее автора – итальянского ученого-экономиста Парето, позволяет наглядно представить величину потерь в зависимости от различных дефектов.

Благодаря этому можно сначала сосредоточить внимание на устранении тех дефектов, которые приводят к наибольшим потерям.

При построении диаграммы Парето дефекты, причины возникновения брака, по которым производится анализ, объединяются в три группы: А, В, С.

Таблица 9 – Данные проверки качества партии из 100 женских норковых шапок

Вид порока или дефекта	Количество изделий с дефектами	Потери от брака в денежном выражении (в тыс.руб.)
1. Битость оси	**2**	**3**
2. Шитость	**14**	**42**
3. Деформация волосяного покроя	**4**	**12**
4. Застриги волосяного покрова	**1**	**3**
5. Складки на подкладке	**24**	**1**
6. «Маркость» волосяного покрова	**15**	**50**
7. Грубость кожевой ткани	**3**	**9**
8. Плешины	**3**	**6**
9. Прочие	**5**	**8**

В первую группу объединяют три фактора, которые по своей величине превосходят все остальные, и располагают их в порядке убывания.

Во вторую группу заносят три последующих фактора, каждый из которых в убывающем порядке непосредственно примыкает к группе В.

В третью группу заносят все остальные факторы, выделяя в качестве последнего фактора группу «прочие факторы», т.е. те, которые не удалось разделить на составляющие.

Если производить стоимостный анализ, то считается, что на группу А приходится 70-80% всех затрат, а на группу С – 5-10%. Промежуточная группа В составляет 10-25% затрат, связанных с ошибками и дефектами в работе. Неравноценная стоимость групп А, В, С наводит на поиск различного подхода к устранению дефектов, входящих в различные группы. Например, контроль за причинами возникновения дефектов группы А должен быть наиболее жестким, а в группе С – упрощенным.

Если диаграмма Парето строится в течение каждого месяца, то служба качества немедленно определяет причину брака и намечает мероприятия по ее устранению.

Пример:

Предприятие выпускает кровельное железо. В течение месяца было произведено 8 020 бракованных листов. Перед службой качества была поставлена задача проанализировать причины возникновения брака. Для анализа решено использовать диаграмму Парето.

На первом этапе рассчитываются потери от каждого вида брака в процентном выражении. Данные о браке в денежном и процентном выражении представлены в таблице 10 .

На втором этапе все виды брака распределяются в три группы А, В, С. В группу А входят три вида брака, которые нанесли самый ощутимый урон предприятию. Они располагаются в порядке убывания. В нашем примере группа А выглядит следующим образом: 3, 8, 4 виды брака. В группу В виды брака будут располагаться в следующем порядке – номера 7, 6, 1. В группе С – 5, 2, 9. «Прочие» виды брака всегда располагаются последними, несмотря на их размер.

На третьем этапе строится столбчатый график, где каждому виду брака соответствует свой столбик, высота которого соответствует величине потери от этого вида брака в денежном выражении. Ширина всех столбиков одинакова.

Таблица 10 – Данные о браке в производстве кровельных листов

Вид брака и количество некачественных изделий	Потери от брака в денежном выражении (в тыс. руб.)-	Потери от брака в процентном выражении (в%)
Боковые трещины – 140	**5,4**	**3,5**
Шелушение краски – 3 400	**3,7**	**2,4**
Коробление – 900	**62,0**	**40,18**
Отклонение от перпендикулярности – 320	**20,0**	**12,96**
Грязная поверхность – 1 320	**4,5**	**2,92**
Винтообразность – 1 250	**8,5**	**5,51**

На четвертом этапе вычерчивают кумулятивную кривую, так называемую кривую Лоренца: на правой шкале графика откладывают значение кумулятивного процента, который получают постепенным складыванием потерь от брака в последовательности аналогичной столбчатому графику. В результате получают диаграмму Паретто, изображенную на рисунке 1.

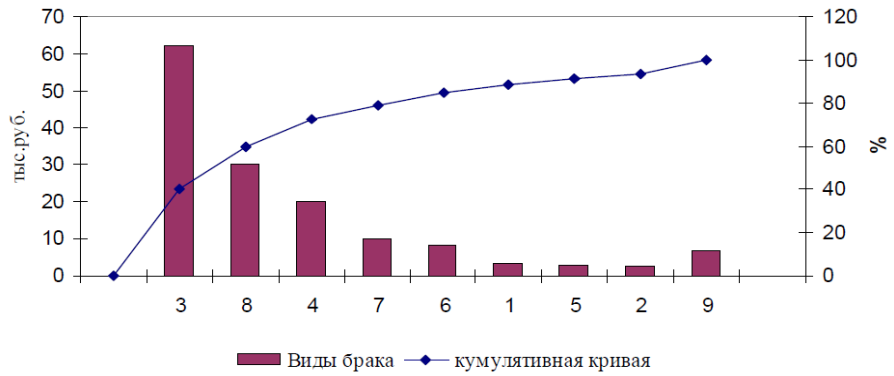

Рисунок 1. Диаграмма Паретто, для анализа брака кровельных листов

На пятом этапе проводят анализ диаграммы Парето. В нашем примере три дефекта: коробление (3), боковой изгиб (8), отклонение от перпендикулярности (4) – составляют соответственно 40,18%, 19,44%, 12,96% потерь. В общей сумме так называемая группа А составляет 72,58%. На эту группу видов брака нужно обратить особое внимание. Для этого нужно проанализировать каждую из операций, которая могла бы привести к появлению брака группы А, затем составить график мероприятий, которые позволят снизить процент брака.

Задача 1. Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества тканей. Данные проверки качества приведены в таблице 11.

Таблица 11 – Данные проверки качества партии шерстяного драпа

Вид порока или дефекта	количество метров тканей с пороками	Потери от брака в денежном выражении (в руб)
Разноотеночность по всему куску	**12**	**3 000**
Полосы от нитей разной толщины	**3**	**1 200**
Масляные пятна	**45**	**4 502**
Растраф	**7**	**2 800**
Подплетины	**2**	**800**
Забоины	**6**	**3 800**
Загнутая кромка	**41**	**200**
Близна	**6**	**300**
Прочие	**7**	**750**

Задача 2. Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки жилых зданий. Данные о неисправностях в жилых домах приведены в таблице 12.

Таблица 12 – Данные о неисправностях в жилых домах

Вид неисправности	Количество неисправностей	Сумма потерь от устранения неисправности
Разбитые стекла	15	1 500
Замена выключателей	4	130
Нарушение связи наружной облицовки и лепных изделий	17	1 000
Замена предохранителей	170	156
Протечки в отдельных местах	100	270
Замена светильников	1	345
Течи в кранах	150	3 500
Неисправность лифта	1	1 180
Прочие	112	750

Задача 3. На основе следующих данных постройте контрольную карту, учитывая, что показатель «Время высыхания лакокрасочного материала (ЛКМ)» должен находиться в пределах следующего нормативного значения – 10±2 ч.

Таблица 13 – Исходные значения для построения карты

№ образца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Время высыхания, час	9	9,5	8	8,5	9	9,5	10	10,5	11	11,5

Задача 4. Разброс контролируемого параметра «Длительность маршрута» приведен в таблице 14. Норматив по данному показателю равен 41±1 мин. Построить контрольную карту для этих значений. Сделайте выводы о соблюдении норматива по данному показателю. Определите возможные причины отклонений от плановых значений показателей.

Таблица 14 – Исходные значения для построения контрольной карты

№ измерения	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Продолжительность маршрута	41	40	42	41	45	41	42	38	41	40

Задача 5. На основе следующих данных постройте контрольную карту, учитывая, что показатель «Прочность ткани» должен находиться в пределах от 44 до 50 Па.

Таблица 15 – Исходные значения для построения карты

№ образца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Прочность ткани	48	49	48	47,5	46	45	46	43	51	48

Сделайте выводы о стабильности качества изготавливаемых тканей.

Задача 6. На основе следующих данных постройте контрольную карту, учитывая, что оценка показателя «вкус» для мороженного должен находиться в пределах от 6 до 10 .

Таблица 16 – Исходные значения для построения карты

№ образца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вкус	7	8,5	9	7	8	6	5	9	10	7

Сделайте выводы о стабильности показателя «Вкус».

Тема 5. Японская система управления качеством

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме

1. Какова система управления качеством в Японии?
2. Перечислите «пять нулей» в японской системе управления производством.

3. Что собой представляет система «Джит»?
4. Что собой представляет система «КАНБАН»?
5. Чем отличается японский и западный подходы к управлению качеством продукции?

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант

А1.Система Джит создана в Японии в начале:
а) 20-х годов;
б) 30-х годов;
в) 50-х годов.

А2. Система КАНБАН может усилено работать без системы ДЖИТ, однако система ДЖИТ невозможна без системы КАНБАН
а) Верно;
б) Неверно.

А3. Система КАНБАН начинает изготавливать конкретный образец продукции только тогда, когда на него есть определённый заказчик (внешний потребитель).
а) Верно;
б) Неверно.

А4. Система ДЖИТ ассоциируется с картой, осуществляющей запрос предыдущей стадии производства на работу или материалы, необходимые в данный момент времени, т.е. с картой, которая сигнализирует о необходимости доставить или произвести определённое число компонентов.
а) Верно;
б) Неверно.

А5.Удовлетворительность работой - это постоянное сравнение работниками ожидаемого вознаграждения с фактически полученными результатами выполненной работы.
а) Верно;
б) Неверно.

А6. Существуют следующие типы запасов (какой ответ неверный):
а) запасы исходных материалов, закупленных комплектующих деталей и расходуемых материалов;
б) запасы незавершенного производства;
в) запасы готовой продукции;
г) запасы потребляемой продукции.
А7. Эргономические показатели характеризуют:
а) качество продукта;
б) удобство и комфорт;
в) долговечность эксплуатации.

А8. Главная цель управления запасами:

а) минимизация различного рода издержек;
б) максимизация объема производства;
в) улучшение качества продукции.

А9. В издержки на хранение запасов включают:
а) стоимость составления ведомостей, отправку и проверку качества продукции;
б) стоимость содержания и аренда складских помещений.

А10. Цель создания запасов:
а) образование определенного буфера между последовательными поставками материалов и исключение непрерывных поставок;
б) образование определенного буфера между последовательными поставками материалов в предприятия и производственным процессом;
в) образование определенного буфера между последовательными поставками материалов в период производственного процесса и реализации продукции.

А11.Система ДЖИТ представляет собой технологию, которая подразумевает снижение запаса материалов благодаря подаче деталей на каждый участок производства в тот момент, когда они там нужны.
а) верно
б) неверно

А12.В системе «Джит» каждая фаза производства должна заканчиваться изготовлением нужной детали именно в тот момент, когда она требуется для последующей операции. Если изготовляемая деталь будет нужна через час, то она и должна быть изготовлена через час.
а) верно
б) неверно

А13.Система «Джит» и система «КАНБАН» не совместимы, т.к. система «КАНБАН» не позволяет системе «Джит» определить необходимые компоненты, так и готовые продукты.
а) верно
б) неверно

А14.Чем точнее рассчитывается потребность материалов, тем меньше должно быть влияние страховых запасов и возможное отклонение от плана.
а) верно
б) неверно

А15.Успешная работа организации в создании условий производства или оказания услуг для работы в условиях «КАНБАН» тесным образом связанны с процессом управления материальным обеспечением.
а) верно
б) неверно

Задание 3. Задачи по теме

Задача 1.

На складе предприятия имеется 6000 единиц наименований деталей, которые разбиты на группы (А,В, С). В группе А- 400 наименований, в группе В - 1500, а в группе С -4100. Для

проведения цикла расчета (инвентаризации) проверка группы А проводится за 20 дней, для В - 60 дней и С - 120 дней.

Определите общее число наименований, просчитанных на складе за каждый день.

Задача 2.

По предприятию имеются следующие данные:

№ заказа	Стоимость размещения заказа (ден.Ед.)	Годовой расход материалов (тонн)	Цена материала за единицу (ден.Ед.)	Предполагаемая ставка годового процента	Транспортные расходы (ден.Ед.)
12	20	300	15	45	120
14	40	500	35	20	800

Определите:

1. оптимальный размер закупки, используя формулу Матца-Карри-Франка;
2. число закупок в год.

Задание 4. Темы рефератов

1. Японский менеджмент качества
2. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
3. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей

Литература

1. Аристов, О.В. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 224 с.

2. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 253 с.

3. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: Учебник для студ. высш. учеб. заведений / Л.В. Баумгартен. - М.: ИЦ Академия, 2010. - 304 с.

4. Беляев, С.Ю. Управление качеством: Учебное пособие для бакалавров / С.Ю. Беляев, Ю.Н. Забродин, В.Д. Шапиро. - М.: Омега-Л, 2013. - 381 с.

Тема 6. Логистика и Всеобщее Управление Качеством (TQM)

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме

1. Что такое логистика в современном смысле слова?
2. Предпосылки появления и развития науки логистика.
3. Какие виды логистики бывают и в чем отличия?
4. Что такое транспортная логистика?
5. Что собой представляет складская логистика?
6. Перечислите виды складов.
7. Перечислите основные виды транспорта.

Задание 2. Тест по теме

Длительность тестирования - 30минут

Тестовые задания типа А

А1.Логистика изучает процессы эффективного управления движением материальных и информационных потоков с целью удовлетворения требований контроля продавца и услуг.

а) верно

б) неверно

А2. Не оказывают влияние на достижение целей логистики и величин затрат:

а) транспортировка

б) поддержание запасов на складе

в) отсутствие дефекта

г) обработка заказов

А3.Понятие потребности в материалах подразделяется на 5 разновидностей: потребность брутто, потребность нетто, первичная потребность, вторичная потребность, третичная потребность.

а) верно

б) неверно

А4.Потребность брутто – это:

а) рассчитывается, как брутто потребность, за вычетом наличия запасов на складе и в производстве

б) потребность на плановый период, независимо от того, находятся ли запасы на складе и в виде производственных запасов

А5.Виды складов:

а) оборотный

б) склад хранения

в) функциональный склад

г) посреднический склад

д) склад сохранения

г) склад обработки заказов

е) специальный склад

А6. Информационные системы подразделяются на подсистемы:

а) функциональные

б) эвристичесчкие

в) обеспечивающие

г) стохастические

А7.Функциональная система состоит из совокупности решаемых задач, сгруппированных по признаку цели.

а) верно

б) неверно

А8.Интегративные качества – это такие качества, которые присущи системе в целом, но которые не свойственны ни одному элементу в отдельности.

а) верно

б) неверно

А9.Склад хранения предназначен для:

а) сохранения, охраны и защиты товаров

б) для обеспечения наличия материалов, для соответствующего функционирования производства

А10.Обеспечивающая подсистема включает в себя следующие элементы:

а) техническое обеспечение

б) логистическое обеспечение

в) информационное обеспечение

г) аксиоматика

д) математическое обеспечение

А11. Метод определения потребности в материалах по количеству и срокам

а) детерминированный;

б) стохастический;

в) эвристический.

А12. Метод определения потребности в материалах основанный на опыте работника

а) детерминированный;

б) стохастический;

в) эвристический

А13. Логистическая функция, направленная на поддержание производительности и эффективности регулярных перевозок грузов

а) транспортировка;

б) управление перевозками;

в) логистика.

А14. Логистика –

а) деятельность по управлению перевозками грузов;

б) изучает и организует процессы эффективного управления движением материальных и информационных потоков с целью удовлетворения требований потребителя продукции и услуг;

в) наука, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.

А15.Логистика как наука зародилась

а) в конце XIX века;

б) в начале XX века;

в) в середине XX века.

А16.Склад, предназначенный для перевозки комплектных единиц хранения с одного транспортного средства на другое:

а) Оборотный склад;

б) Склад хранения;

в) Специальный склад.

А17. Склад, предназначенный для реализации комиссионерских заказов в соответствии с заказами клиентов:

а) Оборотный склад;

б) Склад хранения;

в) Посреднический склад;

г) Специальный склад.

А18. Выделяют следующие методы определения потребности в материалах (какой ответ неверный):

а) Детерминированный;

б) Стохастический;

в) Ситуационный;

г) Эвристический.

А19. Какие существуют виды спроса продукции на рынке:

а) прямая доставка, сроки платежа, защищенность патента;

б) неограниченный, ограниченный, эпизодический, нет спроса.

А20. Какие бывают виды производственных запасов:

а) текущие, установленные, оптимальные;

б) текущие, страховые, циклические, сезонные.

Задание 3. Кейс (решение задач)

Задача 1.

На складе предприятия имеется 6000 единиц наименований деталей, которые разбиты на группы (А,В, С). В группе А- 400 наименований, в группе В - 1500, а в группе С -4100. Для проведения цикла расчета (инвентаризации) проверка группы А проводится за 20 дней, для В - 60 дней и С - 120 дней.

Определите общее число наименований, просчитанных на складе за каждый день.

Задача 2. По предприятию имеются следующие данные.

№ детали	Закупочная стоимость 1 детали	Расходы на заказ каждой партии (ден. Ед.)	Расходы на хранение от стоимости 1 детали (%)	Годовой расход деталей	Размер закупки одной партии, установленный поставщиком
№1	30	0,2	26	24	4; 12; 24
№2	64	0,2	20	24	4; 12;24
№3	20	0,2	25	24	4; 12; 24

Определите:

1. годовые затраты на заказ и хранение каждой партии и по каждой детали;
2. суммарные годовые затраты АО каждой партии;
3. экономический размер заказа.

Задание 4. Темы рефератов

1. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
2. Повышение качества как фактор развития страны.
3. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
4. Повышение качества как фактор развития страны.

Литература

1. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2010. - 336 с.

2. Мазур, И.И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов / И.И. Мазур. - М.: Омега-Л, 2005.

3. Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н. Иванов, В.М. Мишин; Под ред. А.Г. Зекунов. - М.: Юрайт, 2013. - 475 с.

4. Никифоров, А.Д. Управление качеством: Учебник для вузов / А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. - М.: Студент, 2011. - 717 с.

5. Никифоров, А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов / А.Д. Никифоров. - М.: Дрофа, 2004. - 720 с.
6. Окрепилов, В.В. Управление качеством. М.: Экономика, 1998. - 295 с.

Тема 7. Экономические категории качества

Здание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Классификация затрат на качество.
2. Общие затраты на качество и уровень достигнутого качества.
3. Уровень качества и экономическое равновесие.
4. Доля затрат на качество в обороте.
5. Определение величин затрат на качество.
6. База измерений при оценке затрат на качество.
7. Отчет по затратам на качество.
8. Что собой представляет классический подход к оценке уровня дохода организации?
9. Чем отличаются затраты от издержек?
10. Что собой представляют «скрытые» и «явные» издержки?

Задание 2. Тест по теме

Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант

А1.В современных условиях конкурентную борьбу необходимо обеспечить не только конкурентной себестоимостью товара, но и важно получать прибыль исходя из реального дохода.
а) верно
б) неверно

А2.Классический подход к оценке дохода организации заключается в том, что суммарные затраты состоят из затрат денежных средств и условно переменных затрат.
а) верно
б) неверно

А3.К экономическим категориям качества относятся:
а) прибыль производителя от продаж начального периода
б) затраты производителя на обеспечение ожидаемого потребителем качества
в) критические показатели качества
г) показатели стандартизации

А4.Обеспечение высокого качества при линейной себестоимости продукта во многом зависит от умело организованного управления функциональной деятельностью организации.
а) верно
б) неверно

А5.В 50-60х годах XX века не существовало соответствующей процедуры оценки затрат на качество, эти затраты были разбросаны между большим количеством подразделений.
а) верно
б) неверно

А6.Общие затраты на качество определяются суммированием затрат производителя и потребителя на него

а) верно

б) неверно

А7.Существуют 4 основные категории затрат на качество (выберите верные):

а) издержки на внутренние браки

б) затраты на транспортировку

в) затраты на превентивные действия

г) затраты на инспекцию

д) затраты на обработку заказов

А8.Издержки на внутренний брак – это:

а) затраты производителя на устранение выявленных им в процессе производства товаров или услуг дефектов

б) дополнительные затраты производителя на исправление несоответствий переданного потребителю продукта

А9.Классификация затрат на качество с позиции ВУК:

а) затраты на соответствие

б) затраты на внутренние браки

в) издержки на несоответствие

г) затраты на внешние браки

А10.Затраты на соответствие – это самый выгодный для производителя в настоящее время вид инвестиций, т.е. инвестиций на предупреждение брака.

а) верно

б) неверно

А11. Затраты производителя на любые действия по предупреждению появления дефектов, включая затраты на разработку, внедрение и поддержание системы качества – это:

а) Затраты на превентивные действия;

б) Затраты на инспекцию;

в) Издержки на внутренние браки и затраты.

А12. Затраты производителя на обнаружение несоответствий и дефектности, возникающих в процессе производства, с целью их исключения до момента поступления продукта потребителю – это:

а) Затраты на превентивные действия;

б) Затраты на инспекцию;

в) Издержки на внутренние браки и затраты;

г) Издержки на внешний брак.

А13. Затраты производителя на устранение выявленных им в процессе производства или услуг дефектов – это:

а) Затраты на превентивные действия;

б) Затраты на инспекцию;

в) Издержки на внутренние браки и затраты;

г) Издержки на внешний брак.

А14. Дополнительные затраты производителя на исправление несоответствий переданного потребителю продукта (затраты на гарантийный ремонт, затраты на замену продуктов и т.д.) – это:

а) Затраты на превентивные действия;

б) Затраты на инспекцию;

в) Издержки на внутренние браки и затраты;

г) Издержки на внешний брак.

А15. Затраты на инспекцию - это затраты производителя на любые действия по предупреждению появления дефектов, включая затраты на разработку, внедрение и поддержание системы качества.

а) Верно;

б) Неверно.

Задание 3. Кейс (решение задач)

Задача 1.

На предприятии, оказывающем услуги клиентам, зафиксированы следующие данные о качестве услуг в баллах:

Услуги	**Качество услуг По эталону**	**За предыдущий год**	**За отчетный период**
А	**10**	**8**	**9**
Б	**20**	**19**	**21**
В	**15**	**14**	**16**

Определите сводные коэффициенты качества, средний балл каждой услуги.

Задача 2.

По двум предприятиям имеются следующие данные на отчетный год.

Показатель	**Предприятие 1**	**Предприятие 1**	**Предприятие 2**	**Предприятие2**
	Базисный год	**Отчетный год**	**Базисный год**	**Отчетный год**
Конкурентоспособность продукции	**0,8**	**0,85**	**0,9**	**0,81**
Цена (ден. Ед.)	**350**	**Предполагается увеличить на 10%**	**200**	**Предполагается снизить на 12%**

Определите максимально допустимую, приемлемую цену для потребителя по каждому предприятию.

Задача 3.

По двум предприятиям имеются данные за отчетный год (ден. ед.).

Показатели	**Предприятие 1**	**Предприятие 2**
Стоимость окончательно забракованной продукции	**5500**	**2000**
Стоимость дефектной 700 продукции, за которую уплачен штраф	**1500**	**700**
Стоимость продукции, подвергнутой гарантийному ремонту	**2000**	**1300**
Стоимость реализованной продукции	**30000**	**50000**

Определите обобщенный показатель качества по каждому предприятию и дайте оценку лучше работающему предприятию

Задача 4.

Предприятие на производство и эксплуатацию холодильников отразило в документации следующие данные:

- затраты на испытание и сертификацию - 600 тыс.руб.
- затраты на метрологическое обеспечение - 250 тыс.руб.
- затраты на ликвидацию и исправление брака в производстве - 100 тыс.руб.
- затраты от возврата продукции покупателем - 150 тыс. руб.

Определите общие затраты на качество и затраты на качество от внутрихозяйственной деятельности предприятия.

Задача 5.

Предприятие производило и реализовывало электроутюги по цене 400 руб. и имело потери от продаж до 10% от продажной цены. Если расходы посредников на транспортировку и хранение составляют до 15% от продажной цены, то какую цену необходимо установить для потребителя,

чтобы иметь экономический эффект от продажи не ниже экономического эффекта предприятия - изготовителя.

Задание 4. Темы рефератов

1. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции.
2. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
3. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

Литература

1. Лютов, А.Г. Управление качеством в автоматизированном производстве. В 2-х т.Управление качеством в автоматизированном производстве: Учебник / А.Г. Лютов. - Ст. Оскол: ТНТ, 2012. - 800 с.

2. Ляшецкий, А.П. Управление качеством продукции / А.П. Ляшецкий. - М.: Изд.-во МГУ, 2004.

3. Магер, В.Е. Управление качеством: Учебное пособие / В.Е. Магер. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 176 с.

4. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2010. - 336 с.

Тема №8. Стандарты серии ISO 9000

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Международная организация по стандартизации. Цели организации.
2. Международная организация по стандартизации. Структура организации.
3. Международные стандарты серии ISO 9000.
4. Международные стандарты серии ISO 9000:1994.
5. Основное содержание стандарта ISO 9001.
6. Международные стандарты серии ISO 9000:2000.
7. Международные стандарты серии ISO 9000:2005.
8. Национальные стандарты СССР и РФ ИСО 9000.
9. Государственные стандарты РФ ГОСТ Р ИСО 9000:2001.
10. Сертификация, сертификат, знак соответствия (определения).

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант

А1.Стандарт – это образец, эталон, модель, принимаемая за исходные данные для сопоставления с ними и других подобных объектов.

а) верно

б) неверно

А2.ИСО – Международная организация со штаб-квартирой в Женеве (Швейцария)

а) верно

б) неверно

А3.Система качества – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

а) верно

б) неверно

А4.В настоящее время актуальными являются стандарты ИСО серии 9000 версии 2000года. В серии этих стандартов входят:
а) ИСО 9000:2000
б) ИСО 9001:2000
в) ИСО 9002:2000
г) ИСО 9003:2000
д) ИСО 9004:2000

А5. Компания, способная предъявить сертификат серии ISO 9000, обладает неоспоримой рекомендацией и серьезной поддержкой авторитетнейшей международной организации ISO, так как сертификат на соответствие стандартам ISO 9000 является официальным подтверждением гарантии качества продукции, работ и услуг.
а) верно
б) неверно

А6. Суть ИСО 9000 заключается в экономически оправданном применении так называемого «правила доверия», позволяющего рационально пользоваться ресурсами отдельно взятого предприятия и экономики, в общем, и целом.
а) верно
б) неверно
А7. Стандарты ИСО 9000 задают методологию функционирования и саморегулирования системы качества с учетом изменения запросов потребителя, а уже она в свою очередь должна обеспечивать и поддерживать высокий уровень качества услуг и продукции, другими словами - обеспечивать высокую степень удовлетворенности потребителей.
а) верно
б) неверно

А8.В России на основе этих стандартов были разработаны:
а) ГОСТ Р ИСО 9000-2001
б) ГОСТ Р ИСО 9001-2001
в) ГОСТ Р ИСО 9002-2001
г) ГОСТ Р ИСО 9003-2001
д) ГОСТ Р ИСО 9004-2001

А9.ГОСТ Р ИСО 9004-2001 содержит рекомендации по улучшению системы менеджмента качества.
а) верно
б) неверно

А10. ГОСТ Р ИСО 9000-2001 содержит определенные требования к системе менеджмента качества.
а) верно
б) неверно

А11. Дайте определение сертификации:
а) форма подтверждения соответствия объектов требованием технических регламентов;
б) требования к условиям договоров;

в) выполнение работ по сертификации;
г) совокупность правил выполнения работ по сертификации;
д) все выше перечисленные.

А12. Дайте определение стандарту качества:
а) документы, где устанавливаются характеристики продукции, правила и характеристики процессов производства;
б) требования к терминологии, символике, маркировкам, этикеткам;
в) правовое регулирование отношений в области управления качеством;
г) форма подтверждения соответствия условиям договора;
д) все выше перечисленные.

А13. Из каких частей состоит Законодательство РФ о техническом регулировании?
а) из Закона РФ;
б) из Положения федеральных законов о сферах применения;
в) из федеральных органов исполнительной власти;
г) из правил международного договора;
д) все выше перечисленные.

А14. Назовите принципы технического регулирования в управлении качеством:
а) применение единых правил и требований к продукции, процесса производства, эксплуатации, хранению, перевозке или оказанию услуг;
б) соответствие уровню развития национальной экономики;
в) независимость органов по аккредитации, сертификации;
г) единства правил и методов исследования;
д) все выше перечисленные.

А15. Назовите правила недопустимости в управлении качеством:
а) ограничение конкуренции при аккредитации и сертификации;
б) совмещение полномочий органа государственного контроля (надзора) и органа по сертификации;
в) внебюджетное финансирование государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов;
г) совмещение в одном органе функций по аккредитации и сертификации;
д) все выше перечисленные.

А16. Назовите основные цели принятия технических регламентов:
а) защита жизни и здоровья граждан;
б) охрана окружающей среды;
в) предупреждение действий аферистов, вводящих в заблуждение приобретателей;
г) защита имущества физических и юридических лиц;
д) все выше перечисленные.

А17. Назовите цели стандартизации:
а) повышение уровня безопасности жизни или здоровья граждан и имущества;
б) обеспечение научно-технического прогресса;
в) повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг;
г) техническая и информационная совместимость;

д) все выше перечисленные.

А18. Назовите задачи стандартизации:
а) сопоставимость результатов исследований и измерений, технических и экономико-статистических данных;
б) взаимозаменяемость продукции;
в) создание общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации;
г) единый порядок разработки, принятия, введения в действие принципов статистического учета, банковской деятельности, налогообложения;
д) все выше перечисленные.

А19. Назовите цели подтверждения соответствия:
а) содействие в компетентном выборе продукции, работ, услуг;
б) повышение конкурентоспособности продукции, работ, услуг на российском и международном рынках;
в) создание условий для свободного перемещения товаров по территории РФ;
г) обеспечение международного экологического, научно-технического сотрудничества и международной торговли;
д) все выше перечисленные.
А20. Назовите виды стандартов качества:
а) международный;
б) национальный;
в) стандарт серии ИСО;
г) стандарт IAP + GAAP;
д) все выше перечисленные.

Задание 3. Темы рефератов

1. Сертификация и развитие ее принципов.
2. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
3. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.

Литература

1. Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник / Т.А. Салимова. - М.: Омега-Л, 2013. - 376 с.

2. Смирнов, Э.А. Управление качеством рекламы: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 170 с.

3. Сопина, З.Е. Управление качеством сестринской помощи: Учебное пособие / З.Е. Сопина, И.А. Фомушкина. - М.: ГЭОТАР-Медиа, 2011. - 176 с.

4. Тавер, Е.И. Введение в управление качеством: Учебное пособие / Е.И. Тавер. - М.: Машиностроение, 2012. - 368 с.

5. Тебекин, А.В. Управление качеством: Краткий курс лекций / А.В. Тебекин. - М.: Юрайт, 2012. - 223 с.

Тема 9. Аудит качества и премии качества

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Определение аудита качества и его виды.
2. Нормативные требования по аудиту качества.

3. Технология проведения аудита качества.
4. Документация аудита качества.
5. Инструменты аудитора.

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант

А1. Внутренний аудит проводится для:

а) оценки соответствия практической деятельности организации с имеющейся документацией по системе качества;

б) планирование и эффективное проведение инспекционной проверки порученного участка;

в) обеспечить возможность улучшения системы качества

А2. Какое определение точно отражает сущность понятия «внешний» аудит:

а) аудит, проводимый предварительно подобранными и обученными сотрудниками компании;

б) аудит, проводимый агентством, сертифицированным на право проведения аудита агентства;

в) аудит, компании, проводимый потребителем с целью выявления соответствия процесса и продукта поставщика.

А3. Систематичная и независимая экспертиза качества компании:

а) аудит качества;

б) сертификация;

в) стандартизация.

А4. Аудит, проводимый потребителями с целью выявления соответствия спроса и продукта поставщика:

а) внутренний аудит;

б) независимый аудит;

в) внешний аудит.

А5. Критерии для сертификационного аудита Системы Качества установлены стандартом

а) ISO 10011;

б) ISO 9001;

в) ISO 22000.

А6. Приз Деминга за качество был учрежден в:

а) 1961г.

б) 1951г.

в) 1987г.

А7. Наиболее престижными премиями качества являются (какой ответ неверный):

а) приз Деминга;

б) награда за качество Мелкона Бэлдриджа;

в) главная награда Европейского Союза (ЕС);

г) приз Джозефа Джурана.

А8. Аудит, проводимый агентством, сертифицированным на право проведения аудита качества:

а) внутренний аудит;

б) независимый аудит;

в) внешний аудит.

А9. Совместный процесс регистратора и организации, претендующей на сертификат:

а) аудит системы качества;

б) аудит качества;

в) процесс сертификации.

А10. Процесс сертификационного аудита состоит из двух частей: 1) проверка документации, связанной с Системой качества, на предмет соответствия его стандарту ISO 9000; 2) проверка действующей Системы качества организаций на соответствие представленной документации.

а) верно

б) неверно

А11. Критерии для сертификационного аудита Системы Качества установлены стандартом ISO 10010 «Руководство для проведения аудита Системы качества».

а) верно

б) неверно

А12. *Задачами аудиторов* в ходе проведения инспекционной проверки являются:

а) оценка Системы Качества

б) оценка эффективности действующей Системы Качества организации

в) подтверждение того, что действующая в организации Система Качества полностью соответствует установленным требованиям

А13. *Основными обязанностями аудитора* являются:

а) планирование и эффективное проведение инспекционной проверки порученного участка аудита

б) подтверждение того, что действующая в организации Система Качества полностью соответствует установленным требованиям

в) сбор и анализ доказательств несоответствия инспектируемой Системы Качества

г) оценка Системы Качества

А14. Если стандарты ISO серии 9000 рассматривают внутренние проблемы компании в вопросах обеспечения качества, то премии качества нацелены в основном на внешние проблемы компании, появляющиеся в результате ее внутренних проблем.

а) верно

б) неверно

А15. Приз Деминга за качество был учрежден в 1961 г. в честь большого вклада Эдварда Деминга в развитие качества в Японии.

а) верно

б) неверно

Тема № 10. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством продукции

Задание 1. Перечень контрольных вопросов по теме:

1. Системы управления качеством. БИП.
2. Системы управления качеством. СБТ.
3. Системы управления качеством. КАНАРСПИ.
4. Системы управления качеством. НОРМ.
5. Системы управления качеством. НОТПУ.
6. Комплексная система управления качеством продукции. Основные задачи, достоинства и недостатки системы.
7. Комплексная система управления качеством продукции. Функции управления качеством.
8. Комплексная система управления качеством продукции. Организационная структура.
9. Система управления качеством продукции. Цели управления. Объект управления.

Задание 2. Тест по теме
Длительность тестирования - 30минут
Тестовые задания типа А

Выберите правильный вариант

А1. Обеспечение успешной подготовки и проведения сертификации организации зависит от выполнения целого ряда требований, которые могут быть разбиты на две группы. Группа 1:

а) принятие обязательства высшим руководством на соответствие продукта стандартам ISO
б) дать образование всем сотрудникам организации по ISO 9000
в) установка ответственности за качество
г) подготовить команды внутреннего аудита
д) руководство должно определить все документы, требуемые стандартом ISO

А2. Первые успешные попытки организации планомерной систематической работы в обеспечении качества были предприняты в:

а) 50х годах
б) 60х годах
в) 70х годах

А3. Началом системного подхода к управлению качеством продукции в нашей стране считают разработку и внедрение в 1965 г. на Саратовском авиационном заводе системы бездефектного изготовления продукции (БИП).

а) верно
б) неверно

А4. Примером научного подхода к управлению качеством стала созданная в 1958 г. на предприятии Горьковской области система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий).

а) верно
б) неверно

А5. Сертификация продукции - это деятельность по подтверждению соответствия продукции установленным требованиям.

а) верно
б) неверно

А6. Сертификация осуществляется в целях создания условий для деятельности предприятий, организаций и предпринимателей на одном товарном рынке Российской Федерации и международной торговле.

а) верно

б) неверно

А7. В России может проводиться только добровольная сертификация.

а) верно

б) неверно

А8. Дж. Джуран утверждал, что за 75% проблем качества отвечает система менеджмента, а за остальные 25% — исполнители.

а) верно

б) неверно

А9. Деминг подчеркивал, что 96% проблем качества — это ответственность системы, на долю исполнителей приходится лишь 4%.

а) верно

б) неверно

А10. Конец 60-х годов XX века в Японии ознаменовался повсеместным проникновением в промышленность всестороннего внутрифирменного контроля качества, который предусматривал проведение контроля со стороны всех сотрудников фирмы, начиная от рабочих, мастеров и кончая руководством.

а) верно

б) неверно

А11. Теоретический и практический опыт комплексного управления качеством на предприятиях Японии успешно сочетался с известной системой «Канбан», что в переводе на русский язык означает «карточка», а по существу — «точно в срок». Эта система или ее элементы стали широко использоваться не только в Японии, но и в других странах.

а) верно

б) неверно

А12. Инспекционный контроль качества проводят органы:

а) Госстандарт;

б) аккредитованный;

в) по сертификации, выдавшему сертификат качества;

г) управления качеством, метрологической службы.

А13. Функции по управлению качеством продукции и работ выполняют службы:

а) ОТК, центральная служба контроля качеством;

б) ОТК, отдел управления качеством;

в) служба по стандартизации и сертификации;

г) метрологическая служба и центральная лаборатория по качеству.

А14. Стандартизация направлена на

а) применение нормативных требований к качеству продукции и работ;

б) согласование порядка и последовательности обеспечивающих качество продукции и работ;

в) установление норм, правил и требований, обеспечивающих качество продукции и работ;

г) разработку механизма воздействия на систему качества.

А15. Отметьте наиболее точное определение «стандарт», предложите свой вариант определения:

а) стандарт - образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов;

б) стандарт - нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции;

в) стандарт - нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции, правила ее разработки, производства и применения;

г) стандарт - документ, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы.

А16. Главная задача стандартизации заключается:

а) в создании системы НЛТ, обеспечивающей прогрессивные требования к продукции;

б) в установлении норм, правил и характеристик, обеспечивающих качество продукции и работ;

в) в повышении технического уровня качества продукции и работ;

г) в принятии решений по повышению качества продукции и работ

Задание 3. Проанализируйте системы управления качеством соответствующие ГОСТ Р ИСО 9000 и TQM

Методические указания

Для анализа двух систем управления качеством, следует провести
сравнение по следующим характеристикам: объект управления, цель управления качеством (УК), документальная база, субъект, на которого возложена ответственность, основной показатель оценки. Ответ можно оформить следующим образом.

Таблица 29 – Сравнение систем технической разбраковки продукции и «Непрерывное совершенствование процессов (CPI)»

Характеристики	**Система технической разбраковки продукции**	**Система «Непрерывное совершенствование процессов»**	**Вывод**
1	**2**	**3**	**4**
Объект управления	**Процесс разбраковки**	**Полный цикл Воспроизводства продукции**	**При применении CPI объектом управления являются все процессы, связанные с изготовлением продукции, ее доведением до потребителя, использования и утилизации. Следовательно, возникает возможность более своевременного воздействия на качество изделия или услуги, с целью его совершенствования. В случае же с системой технической разбраковки, управляющие воздействия, связанные с устранением дефектов, возможны только после того, как продукция произведена.**

Цель управления качеством	**Годная продукция**	**Продукция, соответствующая требованиям потребителей**	**«Годную продукцию» обязаны выпускать все изготовители. Однако годная продукция не всегда может соответствовать высоким требованиям потребителей, т.е. быть конкурентоспособной. Следовательно, цели, которые ставит система CPI, в большей степени соответствуют цивилизованному рынку.**
Документальная база	**Инструкции, положения, приказы и др.**	**МС ИСО 9000, Положение о присуждении Премий в области качества, Положения различных конкурсов в области качества**	**Требования, указанные в международных стандартах и Положениях о порядке присуждения Премий в области качества, являются более жесткими. В случае если система качества соответствует данным требованиям, она признается конкурентоспособной в международном масштабе.**
Ответственность возложена	**Работник ОТК**	**Все участники воспроизводства продукции**	**Работник ОТК способен выявить возникшие в ходе производства дефекты. Даже если дефекты им не обнаружены, он не может поручиться, что в процессе доведения продукции до потребителя (т.е. транспортирования, хранения) качество ее не изменится. Кроме того, он не оказывает большого влияния на процесс проектирования новой продукции. Следовательно, для удовлетворения все возрастающих потребностей потребителей этого не достаточно.**
Основной показатель оценки	**Потери от брака**	**Удовлетворение потребностей за счет адаптации товара или услуги под требования конкретного потребителя**	**Конечной целью изготовителя должно быть удовлетворение потребностей. За счет этого создается высокий имидж предприятию, увеличивает объем продаж, повышает уровень рентабельности.**

Вывод: При использовании системы «Непрерывное совершенствование процессов» предприятие в большей степени способно создать продукцию, которая будет соответствовать высоким современным требованиям потребителей. Это связано, прежде всего, с тем, что система уделяет особое внимание запросам потребителя. Многие изготовители осуществляют решение проблемы, поиск потенциальных недостатков в организации производства с привлечением «групп качества».

Задание 4. Проанализировать отечественные системы УК

Вариант 1. Проанализируйте системы НОРМ и КАНАРСПИ.
Вариант 2. Проанализируйте системы СБТ и БИП.
Вариант 3. Проанализируйте системы КСУКП и БИП.

Задание 3. Темы реферата

1. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
2. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
3. Повышение качества как фактор развития страны.
4. Мировые стандарты качества.
5. Система поддержки решений в управлении качеством.

Литература

1. Магомедов, Ш.Ш. Управление качеством продукции: Учебник / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - М.: Дашков и К, 2013. - 336 с.
2. Мазур, И.И. Управление качеством: учебное пособие для студентов вузов / И.И. Мазур. - М.: Омега-Л, 2005.
3. Мишин, В.М. Управление качеством: Учебник для бакалавров / А.Г. Зекунов, В.Н.
4. Иванов, В.М. Мишин; Под ред. А.Г. Зекунов. - М.: Юрайт, 2013. - 475 с.
5. Никифоров, А.Д. Управление качеством: Учебник для вузов / А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. - М.: Студент, 2011. - 717 с.
6. Никифоров, А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов / А.Д. Никифоров. - М.: Дрофа, 2004. - 720 с.
7. Окрепилов, В.В. Управление качеством. М.: Экономика, 1998. - 295 с.
8. Разумов, В.А. Управление качеством: Учебное пособие / В.А. Разумов. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 208 с.

Приложение 1

Образец титульного листа

ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

Кафедра «Менеджмент»

Реферат

На тему:

Выполнил(а):

Ф.И.О. студента (полностью), курс, группа, факультет

Руководитель:

Ф.И.О. преподавателя (полностью)

Махачкала-20___

Приложение 2

Образец оформления титульного листа эссе

ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет народного хозяйства»

Кафедра «Менеджмент»

ЭССЕ

На тему:

Выполнил(а):

Ф.И.О. студента (полностью), курс, группа, факультет

Руководитель:

Ф.И.О. преподавателя (полностью)

Махачкала-20___

Приложение 3

Рекомендации по написанию эссе

При формировании цели эссе обратить внимание на следующие вопросы:

- В чем состоит актуальность выбранной темы?
- Какие другие примеры идей, подходов или практических решений вам известны в рамках данной темы?
- В чем состоит новизна предлагаемого подхода?

Структура эссе

1. **Титульный лист**.
2. **Введение** — суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.
3. На этом этапе очень важно правильно **сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.**

При работе над введением могут помочь ответы на следующие вопросы: «Надо ли давать определения терминам, прозвучавшим в теме эссе?», «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?», «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»,« Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?». Например, при работе над темой «Экономика России времен Петра I: традиционная или командная» в качестве подтемы можно сформулировать следующий вопрос: «Какие признаки были характерны для экономики того периода?».

3. **Основная часть** — теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому, важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.
Хорошо проверенный (и для большинства — совершено необходимый) способ построения любого эссе — использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков — не только обозначение основных

пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. **Заключение** — обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

ТЕМАТИКА ЭССЕ

1. Роль национальных стандартов в обеспечении качества и конкурентоспособности продукции
2. Участие России в международной стандартизации
3. Какие выгоды получает Компания, внедряя СМК?
4. Какова актуальность проведения сертификации продукции как системы качества
5. Качество оказания медицинской помощи как функция менеджмента в здравоохранении.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Тема реферата по управлению качеством: Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Тема реферата по управлению качеством: Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами), его разновидности.
3. Тема реферата по управлению качеством: «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Тема реферата по управлению качеством: Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.
10. Суть Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции..
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.

30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные понятия качества
2. История развития теории и практики управления качеством
3. Элементы стратегии TQM
4. Акцент на потребителя
5. Акцент на процесс
6. Непрерывное (постоянное) улучшение качества
7. Основные понятия квалиметрии.
8. Методология оценки уровня качества.
9. Показатели качества продуктов труда
10. Статистические методы сбора информации
11. Диаграмма разброса
12. Методы стратификации (расслаивание данных)
13. Диаграмма Парето
14. Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исиковы)
15. Контрольные карты
16. Кружки Контроля Качества
17. Японская система производства
18. Планирование нормируемых материалов
19. Система Джит
20. Система КАНБАН
21. Управление человеческими ресурсами в условиях TQM
22. Понятие и роль логистики в управлении качеством
23. Управление материальными ресурсами
24. Транспортировка
25. Складское хозяйство
26. Производство и логистика
27. Информационная система логистики
28. Экономические категории качества
29. Затраты на качество и их классификация
30. История эволюционного развития стандартов качества
31. Стандарты ISO серии 9000
32. Структура базовых стандартов ISO серии 9000
33. Стандарты ISO серии 9000 и TQM

34. Типы аудиторных проверок и применяемых моделей оценки качества
35. Подготовка к внешнему аудиту на соответствие стандарту ISO серии 9000
36. Процесс сертификации на соответствие стандартам ISO серии 9000
37. Премии качества
38. Научный подход к управлению качеством продукции
39. Порядок сертификации продукции в России
40. Учет требований стандарта ISO серии 9000 в отечественных стандартах
41. Японский опыт управления качеством
42. Европейский опыт управления качеством

КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ЗАЧЕТЕ / ЭКЗАМЕНЕ

Баллы (рейтинговой оценки)	**Оценка экзамена** (стандартная)	**Требования к знаниям**
85 – 100	*«отлично»*	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение.
75 - 84	*«хорошо»*	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при ответе на вопросы, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.
51 – 74	*«удовлетво-рительно»*	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при ответе на вопросы и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
менее 51	*«неудовлетво рительно»*	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет

		представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ / ПРОЕКТОВ

Курсовых работ по данной дисциплине не предусмотрено

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных

испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Порядок подготовки и проведения промежуточной аттестации в форме зачета/экзамена

действие	сроки	методика	ответственный
выдача вопросов для промежуточной аттестации	1 неделя семестра	на лекционных /практических и др. занятиях, на офиц. сайте вуза и др.	ведущий преподаватель
консультации	последняя неделя семестра/период сессии	на групповой консультации	ведущий преподаватель
промежуточная аттестация	в период сессии	устно, письменно, тестирование бланочное или компьютерное, по билетам, с практическими заданиями	ведущий преподаватель, комиссия
формирование оценки	на аттестации		ведущий преподаватель, комиссия