

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 19.09.2024 15:10:25
Уникальный программный ключ:
528682d78e671e566ab07f01fe1ba2172f735a12



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовский государственный аграрный университет
имени Н.И. Вавилова»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
/ Молчанов А.В./
« 19 » *сентября* 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	СРЕДСТВА И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
Направление подготовки	27.03.02 Управление качеством
Направленность (профиль)	Управление качеством в производственно-технологических системах
Квалификация выпускника	Бакалавр
Нормативный срок обучения	4 года
Форма обучения	Заочная
Кафедра-разработчик	Технология производства и переработки про- дукции животноводства
Ведущий преподаватель	Коник Н.В., профессор Шутова О.А., ст. преподаватель

Разработчик(и): профессор, Коник Н.В.

Ст. преподаватель, Шутова О.А.

(подпись)

(подпись)

Саратов 2021

Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП.....	3
2	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	5
3	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	15
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования.....	22

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

В результате изучения дисциплины «Средства и методы управления качеством» в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 31 июля 2020 г. N 869, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Средства и методы управления качеством»

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (семестр)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи	6	Лекции /практические	Практическая работа, устный опрос
ОПК-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ОПК- 8.1. Самостоятельно выделяет необходимую информацию в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг	6	Лекции /практические	Практическая работа, устный опрос
		ОПК-8.2. Применяет навыки анализа и обобщения полученной профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	6	Лекции /практические	Практическая работа, устный опрос

Примечание:

Профиль подготовки «Управление качеством в производственно-технологических системах»

Компетенция УК-1 также формируется в ходе освоения дисциплин: Инструменты управления качеством, Системный подход и системный анализ в производственно-технологических системах, Методы решения изобретательских задач в производственно-технологических системах, Ознакомительная практика, Технологическая практика (производственно-технологическая практика), Преддипломная практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

Компетенция ОПК-8 также формируется в ходе освоения дисциплин: Технологическая практика (производственно-технологическая практика), Технологическая (производственно-технологическая) практика, Преддипломная практика, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

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

Перечень оценочных средств

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	устный опрос	средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения входного и текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
2	письменный опрос	письменный ответ обучающегося на поставленный преподавателем вопрос (вопросы). Средство рассчитано на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	перечень вопросов для проведения текущего контроля знаний (рубежного контроля) обучающегося, а также для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине (включая вопросы по темам и разделам, самостоятельно изученным обучающимися).
3	практическое занятие	направленное на изучение существующих приемов и методик для решения поставленных задач, известными методами	контрольные вопросы по практическим занятиям. Тематика практических занятий представлена в таблице 2 рабочей программы дисциплины.

4	собеседование	средство контроля, организованное как специальная беседа педагогического работника с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной и рассчитанной на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	вопросы по темам дисциплины: - перечень вопросов для устного опроса
5	доклад	продукт самостоятельной работы обучающегося, 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 докладов

Программа оценивания контролируемой дисциплины

Таблица 3

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
1	Планирование качества и объекты управления. Качество как объект управления. Эволюция подходов к менеджменту качества	УК-1, ОПК-8	Письменный опрос
2	Планирование качества и объекты управления. Разработка оперативных целей предприятия и содержание программы качества.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
3	Планирование качества и объекты управления. Модели систем управления качеством основоположников качества. Установление целей в области качества	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
4	Планирование качества и объекты управления. Сравнительная характеристика этапов. Эволюция систем управления качеством.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
5	Планирование качества и объекты управления. Планирование качества. Программа качества. Функции качества. Методиче-	УК-1, ОПК-8	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	ские основы управления качеством		
6	Планирование качества и объекты управления.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
7	Контроль и оценка качества. Общее понятие о контроле качества. Статистический контроль качества. Уровни дефектности.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
8	Контроль и оценка качества. Статистический приемочный контроль качества на практических примерах.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
9	Контроль и оценка качества. Планы и оперативные характеристики планов выборочного контроля. Роль службы технического контроля. Работа по предупреждению выпуска несоответствующей продукции.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
10	Контроль и оценка качества. Методы статистического регулирования конкретных технологических процессов.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
11	Контроль и оценка качества. Оценка уровня качества продукции. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку. Статистический приемочный контроль по количественному признаку.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
12	Контроль и оценка качества. Основные положения проведения мероприятий по планированию СМК.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
13	Управление качеством методами статистического регулирования технологических процессов. Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов. Статистическое регулирование качества технологических процессов при контроле по количественному признаку.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
14	Планирование качества и объекты управления. Контроль и оценка качества.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
15	Статистические методы регулирования технологических процессов при контроле по альтернативному признаку.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
16	Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
17	Управление затратами на качество. Основные понятия о затратах на качество. Обзор исследований в области затрат на качество.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
18	Управление затратами на качество. Управление затратами. Модели затрат на качество. Сбор данных о затратах.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
19	Управление затратами на качество. Управление затратами. Модели затрат на качество. Сбор данных о затратах.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
20	Управление затратами на качество. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
21	Управление затратами на качество. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000. Классификация, учет и анализ брака.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
22	Мотивация персонала как инструмент Управления качеством. Методы мотивации. Факторы мотивации	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
23	Мотивация персонала как инструмент Управления качеством. Сравнительная характеристика методов мотивации персонала.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
24	Удовлетворение потребителей как результат управления качеством. Ценность продукта для потребителя. Методологический подход к оценке удовлетворения потребителя. Удовлетворение заказчика и тенденции к новым формам удовлетворенности потребителя.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
25	Удовлетворение потребителей как результат управления качеством. Анализ и синтез методологического подхода к оценке удовлетворения потребителей.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
26	Интегрированные системы менеджмента. Основные понятия.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
27	Порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9001:2000. Система интегрированного подхода.	УК-1, ОПК-8	Письменный опрос
28	Коммуникации в управлении. Понятие и классификация коммуникаций. Коммуникационные сети и стили.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
29	Коммуникации в управлении. Построение интегрированных систем менеджмента.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
30	Управление изменениями в организации. Принципы политики перемен. Сопротивление изменениям. Уровни изменений. Фазы процессов изменения.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
31	Управление созданием и освоением новой техники на различных этапах ЖЦП. Управление инновационными процессами. Процесс разработки новой продукции. Организация и планирование работ при создании новых продуктов. Критерии оценки инновационных возможностей предприятия.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
32	Логистика. Роль логистики на различных этапах ЖЦП. Задачи логистики. Определение понятия «логистика» и этапы его развития. Логистические функции и операции. Материальный поток.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
33	Методы инноваций технических решений. Функционально-стоимостной анализ. Метод бенчмаркинга – использование лучшей практики работ. Метод QFD (развертывание функций качества) – перенесение потребностей потребителей на продукцию.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
34	Логистика. Роль логистики на различных этапах ЖЦП. Логистические системы и их виды. Логистические каналы и цепи. Информационная логистика. Виды посредников в логистических каналах. Сервисы в логистике	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
35	Контроль процессов. Принципы проведения контроля процессов. Инструменты контроля качества. Системный подход к управлению процессами.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
36	Методы инноваций технических решений. Метод FMEA – анализ потенциальных дефектов и учет их влияния при проектировании.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
37	Управление персоналом на предприятии. Обучающая деятельность как одно из средств управления персоналом. Определение потребностей в профессиональном обучении. Разработка и реализация программ профессионального обучения.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
38	Управление персоналом на предприятии. Типы и этапы карьеры. Подготовка руководящих кадров. Управление персоналом как один из методов управления	УК-1, ОПК-8	Устный опрос

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
	качеством.		
39	Виды и методы статистического регулирования качества технологических процессов. Статистическое регулирование качества технологических процессов при контроле по количественному и альтернативному признакам.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос
40	Коммуникации в управлении. Управление изменениями в организации. Управление созданием и освоением новой техники на различных этапах ЖЦП. Логистика. Роль логистики на различных этапах ЖЦП. Методы инноваций технических решений. Контроль процессов.	УК-1, ОПК-8	Устный опрос. Доклады

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Средства и методы управления качеством» на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 4

Код компетенции, этапы освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Показатели и критерии оценивания результатов обучения			
		ниже порогового уровня (неудовлетворительно)	пороговый уровень (удовлетворительно)	продвинутый уровень (хорошо)	высокий уровень (отлично)
1	2	3	4	5	6
УК-1, 4 курс	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (не знает средства и методы управления качеством), не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание средств и методов управления качеством, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудня-

					ется с ответом при видеоизменении заданий
ОПК-8, 4 курс	ОПК-8.1 Самостоятельно выделяет необходимую информацию в результате работ по управлению качеством продукции, процессов, услуг	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (не умеет выделять и обрабатывать информация в области управления качеством), не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание методы сбора и обработки информации в области управления качеством, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видеоизменении заданий
	ОПК-8.2. Применяет методики проведения анализа рисков при управлении качеством	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале (основные инструменты управления качеством, теоретические основы статистического приемочного контроля), не знает практику применения материала, до-	обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программно-	обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей	обучающийся демонстрирует знание основных инструментов управления качеством, теоретических основ статистического приемочного контроля, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко

		пускает существенные ошибки	го материала		и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий
--	--	-----------------------------	--------------	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Входной контроль

1. Эволюция подходов к качеству.
2. Особенности концепции управления качеством.
3. Что такое управление качеством.
4. Основные принципы управления качеством.
5. Субъект, объект управления качеством.
6. Стратегия и тактика по управлению качеством.
7. Цели управления качеством.
8. Жизненный цикл продукции.
9. Факторы, влияющие на качество.
10. Статистические методы управления качеством.
11. Планирование качества.
12. Контроль качества.
13. Отдел технического контроля и их задачи.
14. Сертификация продукции.
15. Сертификация систем менеджмента качества.
16. Влияние качества продукции на конкурентоспособность.
17. Классификация показателей качества.
18. Комплексная оценка уровня качества объекта.
19. Принципы и цели стандартизации.
20. Многоаспектность качества.
21. Основные понятия и структура квалиметрии.
22. Показатели качества продукта.

3.2. Доклады

Выполнение данного вида работ позволяет сформировать у обучающегося умения и навыки работы с литературой, электронными базами данных, поиска перспективных направлений для научных исследований, оформления докладов.

Критериями оценивания доклада являются глубина разработки темы и правильность оформления.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей. При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи). Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки обучающихся. При подготовке доклада, в отличие от других видов студенческих работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким обучающимся одной группы, использовать метод докладчика и оппонента. Обучающиеся могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Доклад по данной программе предусмотрен в устной форме.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).

2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.

3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.

4. Выступление с докладом перед аудиторией в устной форме.

Рекомендуемая тематика докладов по дисциплине приведена в таблице 5.

Таблица 5

Темы докладов, рекомендуемые к написанию при изучении дисциплины «Средства и методы управления качеством»

№ п/п	Темы докладов
1	Стратегические и оперативные цели в области качества.
2	Качество как объект управления.
3	Взаимосвязи функций качества.
4	Планирование качества на главных этапах жизненного цикла изделия.
5	Методологические основы управления качеством.
6	Роль статистического контроля на производстве.
7	Виды и методы статистического регулирования качества процессов.
8	Роль мотивации в управлении качеством.

9	Методологические подходы к оценке удовлетворенности потребителей.
10	Добавленные ценности и стоимости продукции.
11	Создание интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9000 и системы сбалансированных показателей.
12	«Обогащение» персонала работой как фактор мотивации к качественному труду.
13	Коммуникационные сети в вузе и их роль.
14	Сопrotивление изменениям как отрицательный и положительный факторы

3.3. Практические занятия

Тематика практических занятий установлена в соответствии с рабочей программой дисциплины «Средства и методы управления качеством» направления подготовки 27.03.02. «Управление качеством», направленность (профиль) Управление качеством в производственно-технологических системах.

Структура, цель и порядок выполнения работ представлены в методических указаниях по дисциплине «Средства и методы управления качеством».

Перечень тем практических занятий:

Тема 1. Основные идеи управления качеством.

Тема 2. История управления качеством.

Тема 3. Понятие качества.

Тема 4. Теории потребностей и учение о качестве.

Тема 5. Понятие системы управления. Виды систем управления.

Тема 6. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством

Тема 7. Принципы менеджмента качества.

Тема 8. Стандарты на системы менеджмента качества

Тема 9. Отечественные системы управления качеством.

Тема 10. Основные идеи управления качеством.

Тема 11. Зарубежный опыт управления качеством.

Тема 12. Принципы менеджмента качества.

Тема 13. Стандартизация и сертификация в управлении качеством. Сущность стандартизации.

Тема 14. Документация СМК.

Тема 15. Процессный подход к системе управления качеством продукции.

Тема 16. Этапы создания СМК в организации.

Тема 17. Всеобщее управление качеством (TQM)

Тема 18. Зарубежный опыт управления качеством.

3.4. Рубежный контроль

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Управление качеством методами
2. статистического регулирования
3. технологических процессов.
4. Планирование качества и объекты управления.
5. Контроль и оценка качества.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Определите необходимость планирования качества.
2. Каковы главные цели управления качеством?
3. Определите разницу между объектом и субъектом качества.
4. Сформулируйте концепции менеджмента качества.
5. Какие этапы развития системы управления качеством вы знаете?
6. Покажите основные отличия советского опыта управления качеством от японского.
7. Оцените влияние восьми принципов менеджмента качества на улучшение качества.
8. Сформулируйте оперативные цели в области качества.
9. Покажите взаимосвязь семи инструментов менеджмента.
10. Сформулируйте главные задачи планирования качества.
11. В чем различие системного и процессного подходов к планам качества?
12. Найдите связь функций качества с жизненным циклом изделия.
13. Найдите связь между функциями качества и качеством продукции.
14. Дайте краткую характеристику методическим основам управления качеством.
15. Дайте общее понятие контролю качества в производстве.
16. Охарактеризуйте особенность статистического контроля качества.
17. Какой контроль качества называется альтернативным?
18. Чем отличаются уровни дефектности?
19. Дайте понятие оперативной характеристике плана выборочного контроля.
20. Объясните порядок реализации двухступенчатого контроля.

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Управление затратами на качество.
2. Мотивация персонала как инструмент
3. Управления качеством. Удовлетворение потребителей
4. Как результат управления качеством.
5. Интегрированные системы менеджмента.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Чем отличается приемочный контроль по альтернативному признаку от контроля по количественному признаку?
2. Что такое приемочный уровень дефектности?
3. Перечислите виды статистического регулирования процессов.
4. Назовите методы регулирования процессов.
5. Порядок построения контрольной карты. Сформулируйте элементы
6. контрольной карты.
7. Что такое средний уровень дефектности и как он оценивается?
8. Дайте определение затрат и потерь.
9. Как формируются затраты на изготовление продукции?
10. В чем заключается концепция «всеобщего блага общества»?
11. Опишите стоимостную модель процесса.
12. Сформулируйте отличие модели РАФ от стоимостной модели.
13. Назовите виды затрат на качество.
14. Назовите пять этапов сбора данных о затратах на качество.
15. Что такое классификатор брака?
16. Назовите четыре основных метода мотивации.
17. Проведите классификацию факторов мотивации на группы.
18. Что такое ценность продукта для потребителя?
19. Назовите «собственные» характеристики объекта.
20. Как влияют дополнительные ценности на стоимость продукта?

Вопросы рубежного контроля № 3

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Коммуникации в управлении.
2. Управление изменениями в организации.
3. Управление созданием и освоением новой техники на различных этапах ЖЦП.
4. Логистика. Роль логистики на различных этапах ЖЦП.
5. Методы инноваций технических решений.
6. Контроль процессов.
7. Управление персоналом на предприятии.
8. Управление инновационными преобразованиями.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Объясните методику оценки удовлетворенности потребителя.
2. Раскройте содержание каждого этапа методики оценки удовлетворенности потребителя.
3. Чем отличается удовлетворенность заказчика от удовлетворенности потребителя на рынке?
4. Что такое интегрированные системы менеджмента?

5. Опишите порядок создания интегрированной системы менеджмента на базе ИСО 9000.
6. Как сертифицируются интегрированные системы?
7. Раскройте понятия о внутреннем потребителе.
8. Опишите социальные инструменты управления персоналом.
9. Раскройте понятие «обогащение» работой.
10. Раскройте понятие «делегирование полномочий».
11. Перечислите методы вознаграждения при новом подходе к управлению персоналом.
12. Перечислите основные преимущества наставничества.
13. Раскройте содержание анкеты Колба.
14. Дайте понятие корпоративной культуре предприятия.
15. Что такое коммуникации и чем они отличаются от информации?
16. Дайте классификацию коммуникаций.
17. Что такое коммуникационная сеть и коммуникационный стиль?
18. Объясните принципы политики перемен.
19. Дайте характеристику уровням изменений.
20. Раскройте фазы процессов изменения.
21. Как коррелирует политика перемен с конкурентоспособностью предприятия?

3.5. Промежуточная аттестация

Контроль за освоением дисциплины «Средства и методы управления качеством» и оценка знаний обучающихся на экзамене проводится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования, образования, утвержденном решением ученого совета ФГБОУ ВО Саратовский ГАУ от 07.05.2018, протокол №9.

Вопросы, выносимые на экзамен

Теоретическая часть

1. Управление затратами на качество.
2. Мотивация персонала как инструмент
3. Управления качеством. Удовлетворение потребителей
4. Как результат управления качеством.
5. Интегрированные системы менеджмента.
6. Управление затратами на качество.
7. Мотивация персонала как инструмент
8. Управления качеством. Удовлетворение потребителей
9. Как результат управления качеством.
10. Интегрированные системы менеджмента.
11. Коммуникации в управлении.

12. Управление изменениями в организации.
13. Управление созданием и освоением новой техники на различных этапах ЖЦП.
14. Логистика. Роль логистики на различных этапах ЖЦП.
15. Методы инноваций технических решений.
16. Контроль процессов.
17. Управление персоналом на предприятии.
18. Управление инновационными преобразованиями.

Практическая часть (ситуационные задачи)

Варианты задач

1. Проанализируйте различные подходы к определению методов управления качеством отечественных и зарубежных авторов, заполнив таблицу ниже и сформулируйте свое понимание данного понятия.

Автор	Трактовка понятия «методы управления качеством»

2. Основываясь на имеющемся представлении о назначении и сущности приведенных методов управления качеством, проведите их сравнительный анализ по выделенным классификационным признакам, заполнив таблицу.

Классификационный признак	Методы управления качеством			
	организационные	экономические	Социально-психологические	Технологические
Мотивы поведения				
Характер воздействия				
Основа выбора методов				
Ограничения при выборе методов				

3. Какие, на ваш взгляд, требования необходимо предъявлять к качеству содержания любого документа в организации?

4. Заполните таблицу, в которой укажите преимущества и недостатки форм прямого и косвенного воздействия?

Формы реализации организационно-распорядительных методов	Преимущества	Недостатки
Формы прямого воздействия		
Формы косвенного воздействия		

5. Изобразите графически принципиальную сущность использования метода оплаты труда «более высокая зарплата – более высокое качество продукции», используя следующие утверждения:

- повышается заработная плата;
- увеличивается объем реализации (продаж);
- увеличивается валовой доход;
- увеличивается спрос и покупательская способность;

- повышается качества труда;
- повышается качество продукции и услуг.

6. Самостоятельно проведите SWOT-анализ для конкретной организации.

Для этого:

- а) определите внутреннее состояние организации (сильные и слабые стороны);
- б) оцените влияние факторов внешней среды (возможности и угрозы для организации);
- в) проранжируйте все сильные и слабые стороны организации;
- г) на основании полученной информации заполните соответствующие разделы матрицы SWOT;
- д) рассмотрите все возможные парные комбинации на пересечении строк со столбцами, которые образуют четыре поля: «Сила и возможности», «Сила и угрозы», «Слабости и возможности» и «Слабости и угрозы»;
- е) выделите те комбинации, которые должны быть учтены при разработке целей организации в области качества.

7. Проведите ФСА для одного из ниже перечисленных процессов. По итогам его проведения определите излишние затраты и предложите ряд рекомендаций по сокращению или исключению неоправданных затрат.

Процессы для ФСА:

- мойка автомобиля;
- подготовка презентации;
- приготовление мороженого.

8. Разработайте анкету для оценки удовлетворенности потребителей качеством продукции и обслуживания на примере студенческого кафетерия, с учетом предъявляемых к ней требований.

Пример экзаменационного билета

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
ФГБОУ ВО Саратовский государственный аграрный университет
им. Н.И. Вавилова
Кафедра «Технологии производства и переработки продукции животноводства»

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1
по дисциплине: «Средства и методы управления качеством»

1. Управление затратами на качество.
2. Мотивация персонала как инструмент.
3. Разработайте анкету для оценки удовлетворенности потребителей качеством продукции и обслуживания на примере студенческого кафетерия, с учетом предъявляемых к ней требований.

Зав. кафедрой ТПиППЖ

Ф.И.О.
Дата «__» _____ 20__

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

4.1. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Контроль результатов обучения, этапов и уровня формирования компетенций по дисциплине «Средства и методы управления качеством» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля и контрольные задания для текущего контроля разрабатываются кафедрой исходя из специфики дисциплины, и утверждаются на заседании кафедры.

4.2. Критерии оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Описание шкалы оценивания достижения компетенций по дисциплине приведено в таблице 6.

Таблица 6

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	
высокий	«отлично»	«зачтено»	«зачтено (отлично)»	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой. Как правило, обучающийся проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании материала
базовый	«хорошо»	«зачтено»	«зачтено (хорошо)»	Обучающийся обнаружил полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе
пороговый	«удовлетворительно»	«зачтено»	«зачтено (удовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с выполнением практических заданий, предусмотренных про-

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
				граммой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
–	«неудовлетворительно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлетворительно)»	Обучающийся обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой практических заданий, не может продолжить обучение или к профессиональной деятельности по окончании образовательной организации без дополнительных занятий

4.2.1. Критерии оценки устного ответа при промежуточной аттестации

При ответе на вопрос обучающийся демонстрирует:

знания: алгоритма действий субъектов и объектов; методов решения организационных и технико-технологических задач; классификации видов и назначения методов; иерархического анализа задач; постановку целей и задач; функций и методов менеджмента; планирования; мотивации и контроля;

умения: анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ;

владение навыками: методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

Критерии оценки

отлично	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> – знание материала методов, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; – умение анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ; – успешное и системное владение методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа
----------------	--

<p>хорошо</p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знание материала, не допускает существенных неточностей; - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ; - в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.
<p>удовлетворительно</p>	<p>обучающийся демонстрирует:</p> <ul style="list-style-type: none"> - знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности, допускает неточности в формулировках, нарушает логическую последовательность в изложении программного материала; - в целом успешное, но не системное умение анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ; - в целом успешное, но не системное владение методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.
<p>неудовлетворительно</p>	<p>обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале методов, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; - не умеет выбирать эффективные модели и методы для решения прикладных задач; использовать изученные методы для принятия экономических и технических решений; оценки степени риска и эффективности принятого решения; выявлять и исследовать связи философии TQM и международных стандартов ИСО серии 9000; проводить самооценку в организации в целях совершенствования ее деятельности; - обучающийся не владеет методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа.

4.2.2. Критерии оценки доклада

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

знания: методы оценки прогресса в области улучшения качества.

умения: производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг.

владение навыками: навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества.

Критерии оценки доклада

отлично	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; презентация оформлена правильно.
хорошо	обучающийся демонстрирует: работу, которая характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы
неудовлетворительно	обучающийся: представил сочинение, которое представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы, оформлении работы

4.2.3. Критерии оценки практических занятий

При выполнении практических занятий обучающийся демонстрирует:

знания: алгоритма действий субъектов и объектов; методов решения организационных и технико-технологических задач; классификации видов и назначения методов; иерархического анализа задач; постановку целей и задач; функций и методов менеджмента; планирования; мотивации и контроля;

умения: анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ;

владение навыками: методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа

Критерии оценки выполнения практических занятий

отлично	обучающийся демонстрирует: своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
хорошо	обучающийся демонстрирует: смысловую цельность, связность и последовательность изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы. Тетрадь заполнена в соответствии с требованиями практической работы не до конца или с 2 ошибками.
неудовлетворительно	у обучающегося: работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы. Тетрадь не заполнена или заполнена не правильно.

4.2.4. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

знания: алгоритма действий субъектов и объектов; методов решения организационных и технико-технологических задач; классификации видов и назначения методов; иерархического анализа задач; постановку целей и задач; функций и методов менеджмента; планирования; мотивации и контроля;

умения: анализировать работу организации и решать задачи профессиональной деятельности при помощи методов, конкретных ситуаций, строить и использовать модели для описания и прогнозирования различных явлений, осуществлять их качественный и количественный анализ;

владение навыками: методами оценки процесса в области улучшения качества; анализировать состояние и динамику объектов деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа

Критерии оценки выполнения самостоятельных работ

отлично	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
хорошо	обучающийся демонстрирует: ответ показывая глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Обучающийся демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
удовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата с терминологией учебной дисциплины, неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.
неудовлетворительно	Обучающийся демонстрирует: незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Разработчик(и): профессор Коник Н.В.

Ст. преподаватель



Шутова О.А.

