

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Соловьев Дмитрий Александрович
Должность: ректор ФГБОУ ВО Вавиловский университет
Дата подписания: 15.09.2024 15:15:53
Уникальный программный ключ:
528682d78e674e566a697f01fe7ba2172f7355c



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./

« 22 » _____ 2021 г

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
Направление подготовки	27.04.02 Управление качеством
Профиль подготовки	Организационно-управленческие системы
Квалификация выпускника	Магистр
Нормативный срок обучения	2 года
Форма обучения	Заочная
Кафедра-разработчик	Технология производства и переработки продукции животноводства
Ведущий преподаватель	Коник Н.В., профессор

Разработчик(и): профессор Коник Н.В.

(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	6
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	18
4	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования	33

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

В результате изучения дисциплины «Современные методы всеобщего управления качеством» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 11.08.2020 г. № 947, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Современные методы всеобщего управления качеством»

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции и в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности и компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ОПК-2	Способен формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывать методы их решения	ОПК-2.1 Применяет методы, средства, технологии и алгоритмы решения задач в области управления качеством	1 курс	лекции, практические занятия	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, самостоятельная работа, тестирование
		ОПК-2.2 Формулирует задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывает методы их решения			
		ОПК-2.3 Демонстрирует навыки построения моделей деятельности по улучшению качества процессов			
ОПК-3	Способен самостоятельно решать задачи управления качеством на базе последних достижений науки и техники	ОПК-3.1 Решает профессиональные задачи в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники	1 курс	лекции, практические занятия	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, самостоятельная

	техники	ОПК-3.2 Использует фундаментальные знания профессиональной деятельности для решения конкретных задач			работа, тестирование
--	---------	--	--	--	----------------------

Компетенция ОПК -2 – также формируется в ходе государственной итоговой аттестации.

Компетенция ОПК-3 – также формируется в ходе государственной итоговой аттестации.

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 3 рабочей программы дисциплины.
4	собеседование	средство контроля, организованное как	вопросы по темам дисциплины: перечень вопросов к семинару

		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.	перечень вопросов для устного опроса задания для самостоятельной работы
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
6	тестирование	метод, который позволяет выявить уровень знаний, умений и навыков, способностей и других качеств личности, а также их соответствие определенным нормам путем анализа способов выполнения обучающимися ряда специальных заданий	банк тестовых заданий
7	самостоятельная работа	средство, позволяющее оценить и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умения правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов из учения в рамках определенного раздела дисциплины	вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

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 курс			
1	Теории потребностей и учение о качестве. Теория потребностей, по А. Маслоу. Иерархия потребностей, принцип дефицита и принцип прогрессии. Системы методов Ф. Тейлора и В. Шухарта. Программа менеджмента качества Э. Деминга.	ОПК-2, ОПК-3	Письменный опрос
2	Методологические подходы и методы тотального управления качеством	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
3	Двухфакторная теория Ф.Герцберга. Факторы гигиены и мотиваторы. Четыре фазы становления основных этапов философии качества.	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
4	Системы управления качеством. Анализ систем управления качеством. Изучение международных стандартов серии ИСО 9000	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос Самостоятельная работа
5	Принципы менеджмента качества. ГОСТ Р ИСО 9000-2015(Основные положения. Словарь). TQM и стандарт ИСО 9000. Общие черты и отличия. Исходящие положения стандартов. Семь основополагающих принципов СМК.	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
6	Системы управления качеством. Разработка элементов системы менеджмента качества предприятия. Организация и проведение внутренней проверки системы качества торгового предприятия	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
7	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM). Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля.	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
8	Сертификация систем качества. Организация работ на сертификацию систем качества	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос Самостоятельная работа
9	Национальная премия за качество М. Бэлдриджа, США. Критерии претендентов. Европейская премия за качество (EQA). Премия Правительства Российской Федерации в области качества. Критерии номинантов.	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
10	Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – удовлетворенность потребителя	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
11	Основные понятия, связанные с качеством, техническим регулированием, оценкой и подтверждением соответствия	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
12	Миссия, видение, политика и цели в области качества, критические факторы успеха и стратегические планы организации	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос
13	Практическое использование контрольных листов при контроле,	ОПК-2, ОПК-3	Устный опрос Доклад

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
1 курс			
	анализе и управлении качеством процессов и продукции		Тестирование

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине
«Современные методы всеобщего 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
ОПК-2, 1 курс	ОПК-2.1 Применяет методы, средства, технологии и алгоритмы решения задач в области управления качеством	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале по концепции всеобщего управления качеством, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки.	обучающийся демонстрирует знание 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 материала по концепции всеобщего управления качеством, практики применения материала, исчерпывающее и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий.
	ОПК-2.2 Формулирует задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывает методы их решения	не умеет формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывает методы их решения	в целом успешное, но не системное умение формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и	в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы в умении формулировать задачи управления в технических системах в сфере	сформированное умение формулировать задачи управления в технических системах в сфере управления качеством и обосновывает методы их

			обосновывает методы их решения	управления качеством и обосновывает методы их решения	решения
	ОПК-2.3 Демонстрирует навыки построения моделей деятельности по улучшению качества процессов	обучающийся не владеет навыками построения моделей деятельности по улучшению качества процессов	в целом успешное, но не системное владение навыками построения моделей деятельности по улучшению качества процессов	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками построения моделей деятельности по улучшению качества процессов	успешное и системное владение навыками построения моделей деятельности по улучшению качества процессов
ОПК-3, 1 курс	ОПК-3.1 Решает профессиональные задачи в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники	обучающийся не владеет навыками решения профессиональных задач в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники	в целом успешное, но не системное владение навыками решения профессиональных задач в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы решения профессиональных задач в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники	успешное и системное владение навыками решения профессиональных задач в области управления качеством, используя последние достижения науки и техники
	ОПК-3.2 Использует фундаментальные знания профессиональной деятельности для решения конкретных задач	обучающийся не владеет фундаментальными знаниями в профессиональной деятельности для решения конкретных задач	в целом успешное, но не системное использование фундаментальных знаний профессиональной деятельности для решения конкретных задач	в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками в использовании фундаментальных знаний профессиональной деятельности для решения задач	успешное и системное владение и использование фундаментальных знаний профессиональной деятельности для решения конкретных задач

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. Понятие менеджмента, его необходимость.
2. Определения управления.
3. Управление как особый вид деятельности, его специфика.
4. Организация как объект управления: составные части, уровни, основные процессы.
5. Элементы процесса управления.
6. Функции управления.
7. Основные принципы управления.
8. Понятие и роль коммуникаций в управлении, его элементы и этапы.
9. Типы коммуникационных сетей. Понятие и модель мотивации.
10. «Кривая жизни», временной ряд для ранжирования жизненных целей, анализ своих сильных и слабых сторон.
11. Делегирование: значение, правила, причины сопротивления подчиненных и руководителей.
12. Понятие контроля, его цели и области.
Этапы процесса контроля. Формы оперативного контроля.

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. При подготовке доклада, в отличие от других видов 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 «Современные методы всеобщего управления качеством»

№ п/п	Темы докладов
1	Менеджмент качества на «Тойоте».
2	Бережливое производство. Современный подход.
3	Поход к управлению качеством на основе методологии «Шесть сигма
4	Современный подход к управлению организацией на основе изменений
5	Бенчмаркинг в менеджменте качества

3.3. Тестирование

По дисциплине «Современные методы всеобщего управления качеством» предусмотрено проведение письменного тестирования. Результаты письменного тестирования должны учитываться преподавателем при проведении промежуточной аттестации и влияют на итоговую оценку аттестации. По решению заседания кафедры и по согласованию с ведущим преподавателем обучающийся получивший «отлично» на тестировании может получить «отлично» на экзамене без сдачи его. Объем банка тестовых заданий – 4 варианта по 20 вопросов в каждом.

Вариант тестового задания:

Вариант 1

1. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. конструкция
2. система
3. производственный процесс
4. ни одно из перечисленного

2. «Поведение процесса полностью различно в двух случаях: стабильном и нестабильном. Ошибка в распознавании этих двух состояний ведет к катастрофе» - это положение:

1. теории вариаций
2. психологии
3. теории познания
4. концепции Ф.Кросби

3. «Любой рациональный план, каким бы он не был простым, требует прогнозирования, которое затрагивает условия поведения, сравнения выполнения процедур или материалов» - это положение:

1. концепции Ф.Кросби
2. теории познания
3. психологии
4. теории вариаций

4. «Люди отличаются друг от друга; руководитель должен знать об этих различиях, способностях и склонностях каждого и использовать их для оптимизации развития организации» - это положение:

1. теории познания
2. концепции Ф.Кросби
3. психологии
4. теории вариаций

5. «Достижение качества – система, направленная на предотвращение, а не на проверку и оценку» - это положение:

1. психологии
2. теории познания
3. концепции Ф.Кросби
4. теории вариаций

6. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:

1. «потери для общества»
2. «планируй, проверяй, действуй»
3. «стоимость процесса»
4. «предотвращение, оценка, отказ»

7. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1. производственные затраты
2. неконформные затраты
3. конформные затраты
4. непроизводственные затраты

8. Затраты на несоответствие, вызванные неэффективным выполнением разработанного процесса - это:

1. неконформные затраты
2. конформные затраты
3. непроизводственные затраты
4. производственные затраты

9. Группа затрат «конформные» состоит из двух категорий - это:

1. внутренние, внешние
2. производственные, непроизводственные
3. оценка, предотвращение
4. плановые, внеплановые

10. Группа затрат «не конформные» состоит из двух категорий - это:

1. плановые, внеплановые
2. оценка, предотвращение
3. производственные, непроизводственные
4. внутренние, внешние

11. Совокупность последовательных действий, направленных на достижение определенного результата в бизнесе - это:

1. бизнес-процессы
2. система управления
3. бизнес-планирование
4. система менеджмента качества

12. В чем ключевые отличия между практикой радикального и непрерывного совершенствования:

1. цель
2. все указанные
3. длительность
4. уровень перемен

13. Бенчмаркинг – при котором собственные продукцию, услуги и технологию сравнивают с продукцией, услугами и технологией компаний добившихся выдающихся успехов в избранных отраслях; сравнение необязательно ограничивается той отраслью, в которой специализируется оцениваемая компания - называется:

1. внешний
2. внутренний
3. общий
4. функциональный

14. Бенчмаркинг – при котором компания сравнивается с организациями, действующими в той же отрасли - называется:

1. внешний
2. внутренний
3. общий
4. функциональный

15. Бенчмаркинг – при котором сравнительный анализ проводят в рамках собственной компании - называется:

1. внутренний

2. общий
3. внешний
4. функциональный

16. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1. стадия подъема
2. точка перелома
3. стадия спада
4. ни один из указанных

17. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. качество
2. стандарт
3. потребительские свойства
4. товар

18. ГОСТ Р ИСО 9000-2015 - это:

1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

19. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ
4. верификация

20. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

21. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:

1. конкуренция;
2. конечный потребитель;
3. кредитная организация.

22. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:

1. сторонней компании;
2. Федеральной налоговой службы;
3. счётной палаты.

23. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

1. ИСО 9006:2000;
2. ИСО 9005:2000;
3. ИСО 9000:2000.

24. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

1. управление рабочими кадрами;
2. распределение несоответствующей продукции;
3. ресурсораспределение.

25. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?

1. разработка сети бизнес-процессов;
2. распределение полномочий;
3. разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.

26. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:

1. контроль качества;
2. усовершенствование качественных показателей;
3. управление стандартами качества.

27. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?

1. оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
2. реализация предварительного этапа перед сертификацией;
3. оценка прогресса реализации производственной политики компании.

28. Кто составляет субъект управления качеством?

1. руководство компании;
2. поставщик;
3. смежное предприятие.

29. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

1. Совет директоров;
2. компанию;
3. руководителей структурных подразделений компании.

30. Что является процессным подходом?

1. принцип организации;
2. руководство к деятельности организации;

3. политика качества производства.

3.4. Практические занятия

Тематика практических занятий устанавливается в соответствии с учебным планом по направлению подготовки направлению 27.04.02 Управления качеством и программой дисциплины «Современные методы всеобщего управления качеством», а также в соответствии с навыками, которые необходимо получить в ходе овладения данной дисциплиной, в соответствии с формирующимися компетенциями в процессе овладения дисциплиной, а также в соответствии с тематикой лекций.

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

Тематика практических занятий представлена в таблице 3 рабочей программы дисциплины.

Перечень тем практических занятий:

Тема 1 Методологические подходы и методы тотального управления качеством.

Тема 2 Системы управления качеством. Анализ систем управления качеством. Изучение международных стандартов серии ИСО 9000.

Тема 3 Системы управления качеством. Разработка элементов системы менеджмента качества предприятия. Организация и проведение внутренней проверки системы качества торгового предприятия.

Тема 4 Сертификация систем качества. Организация работ на сертификацию систем качества.

Тема 5 Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – удовлетворенность потребителя. Реализация принципов всеобщего управления качеством. Принцип – процессный подход.

Тема 6 Основные понятия, связанные с качеством, техническим регулированием, оценкой и подтверждением соответствия. Иерархия и виды документов, применяемых в СМК.

Тема 7 Миссия, видение, политика и цели в области качества, критические факторы успеха и стратегические планы организации.

Тема 8 Практическое использование контрольных листов при контроле, анализе и управлении качеством процессов и продукции.

3.5. Собеседование

Собеседование представляет собой средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме или проблеме.

Примерный перечень тем для собеседования

1. Понятие «Бенчмаркинг».
2. Понятие «Качество»
3. Понятие и основные принципы «TQM».
4. Критерии оценки эффективности функционирования системы менеджмента качества.
5. Состояние и место TQM в системе управления предприятием на основе анализа современных тенденций управления качеством.

3.6. Письменный опрос

Письменный опрос по дисциплине «Современные методы всеобщего управление качеством» проводится на следующих этапах:

- входном контроле;
- при выполнении отчета по практическим занятиям;
- при тестировании в конце, после полного курса, изучения дисциплины.

Обучающиеся самостоятельно, используя, собственные знания и справочный материал, выполняют задание. После завершения практических занятий обучающийся должен сдать письменный отчет по выполненным практическим работам.

Целью проведения письменного опроса является контроль владения, усвоения материала аудиторных занятий и проведение «обратной связи» между преподавателем и обучаемыми. На практическом занятии, где программой предусмотрено проведение письменного опроса отводится 10-15 минут на его проведение.

Задание

1. Выделите основные требования потребителей к процессу приобретения книг в книжном магазине; к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия; к работе учебного отдела университета. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

3.7. Рубежный контроль

Вопросы рубежного контроля № 1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие «качество».
3. Управление качеством.

4. Зарождение управления качеством в России.
5. Внедрение систем качества на предприятиях.
6. Управление качеством в Японии.
7. Опыт управления качеством в США.
8. История внимания к качеству продукции в США.
9. Управление качеством в европейских странах.
10. Научно-техническое и организационно-методическое нормирование в строительстве.
11. Новая правовая база управления качеством.
12. Системный подход к управлению качеством в строительстве.
13. Проблемы эффективного использования инновационного потенциала отрасли.
14. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
15. Влияние качества на прибыль.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Общая характеристика менеджмента изменений. Эффективность системы
2. Эффективный менеджер: роли и функции в организации, профессиональные и личные качества.
3. Классификация ошибок менеджера.
Проведение мониторинга
4. Конфликты и методы их устранения.
5. Реинжиниринг бизнес-процессов.

Вопросы рубежного контроля № 2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Затраты на качество продукции.
2. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.
3. Принципы и подходы к менеджменту качества.
4. Особенности и структура стандартов на системы менеджмента качества.
5. Классификация затрат на качество.
6. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.
7. Рекомендации по самооценке.
8. Основные составляющие системы качества.
9. Политика в области качества.
10. Слагаемые качества строительной продукции.
11. Оценка качества управления проектами в строительстве.
12. Экспертиза проектов строительства.
13. Авторский надзор за строительством зданий и сооружений.

14. Система нормативно-технической документации для производства и контроля качества строительного-монтажных работ.
15. Сертификация в строительстве в Системе ГОСТ Р.
16. Претензионная работа - фактор повышения качества строительной продукции

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Оценка менеджмента качества в США
2. Оценка менеджмента качества в Японии
3. Оценка менеджмента качества в Европе.

Вопросы рубежного контроля № 3

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Сущность технического регулирования.
2. Составляющие технического регламента.
3. Основные цели и принципы технического регулирования в строительстве. Технические регламенты по строительству.
4. Система документов технического регулирования для добровольного применения в строительстве.
5. Содержание нормативных документов добровольного применения.
6. Оценка соответствия.
7. Государственный строительный надзор за соблюдением требований технических регламентов и обязательных требований градостроительной документации.
8. Неотложные меры в области технического регулирования в строительстве.
9. Системы технического регулирования в строительстве.
10. Основные виды документации.
11. Программы качества.
12. Создание программ обеспечения качества.
13. Требования к документации.
14. Классификация документации.
15. Процедуры и записи.
16. Разработка СМК.
17. Внедрение СМК.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Принципы инноваций
2. Критериальная оценка инновационных проектов
3. Реализация инноваций
4. Адаптация нововведений.

3.8. Промежуточная аттестация

Контроль за освоением дисциплины «Современные методы всеобщего управления качеством» и оценка знаний обучающихся на экзамене (1 курс) производится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования, утвержденном решением ученого совета ФГБОУ ВО Саратовский ГАУ от 18.06.2014, протокол №7.

Вопросы, выносимые на зачет

1. Сущность управления качеством.
2. Понятие «качество».
3. Зарождение управления качеством в России.
4. Внедрение систем качества на предприятиях.
5. Управление качеством в Японии.
6. Опыт управления качеством в США.
7. История внимания к качеству продукции в США.
8. Управление качеством в европейских странах.
9. Научно-техническое и организационно-методическое нормирование в строительстве.
10. Новая правовая база управления качеством.
11. Системный подход к управлению качеством в строительстве.
12. Проблемы эффективного использования инновационного потенциала отрасли.
13. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности продукции.
14. Влияние качества на прибыль.
15. Затраты на качество продукции.
16. Эффективное управление персоналом как важный аспект управления качеством.
17. Принципы и подходы к менеджменту качества.
18. Особенности и структура стандартов на системы менеджмента качества.
19. Классификация затрат на качество.
20. Порядок проведения сертификации систем качества и сертификации производств.
21. Основные составляющие системы качества.
22. Политика в области качества.
23. Слагаемые качества строительной продукции.
24. Оценка качества управления проектами в строительстве.
25. Экспертиза проектов строительства.
26. Авторский надзор за строительством зданий и сооружений.
27. Система нормативно-технической документации для производства и контроля качества строительно-монтажных работ.
28. Сертификация в строительстве в Системе ГОСТ Р.
29. Претензионная работа - фактор повышения качества строительной продукции

30. Понятие "качество" согласно определению Международной Организации.

Вопросы, выносимые на экзамен

Теоретическая часть

1. Эволюция подходов к качеству.
2. Сущность технического регулирования.
3. Составляющие технического регламента.
4. Основные цели и принципы технического регулирования в строительстве. Технические регламенты по строительству.
5. Система документов технического регулирования для добровольного применения в строительстве.
6. Содержание нормативных документов добровольного применения.
7. Государственный строительный надзор за соблюдением требований технических регламентов и обязательных требований градостроительной документации.
8. Неотложные меры в области технического регулирования в строительстве.
9. Системы технического регулирования в строительстве.
10. Основные виды документации.
11. Программы качества.
12. Создание программ обеспечения качества.
13. Разработка СМК.
14. Внедрение СМК.
15. Сертификация СМК.
16. Сущность стандартизации.
17. Национальная система стандартизации.
18. Подтверждение соответствия. Декларирование соответствия.
19. Порядок сертификации. Знак обращения на рынке.
20. Определение факторов, влияющих на формирование качества.
21. Статистические методы управления качеством.
22. Планирование качества.
23. Контроль качества.
24. Отдел технического контроля и их задачи.
25. Сертификация продукции.
26. Сертификация систем менеджмента качества.
27. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия и государства.
28. Классификация показателей качества.
29. Комплексная оценка уровня качества объекта.
30. Принципы и цели стандартизации.
31. Модель всеобщего управления качеством.
32. Общие сведения о системе. Показатели в системе ССП.
33. Каскадирование в системе ССП.
34. Технология CALS для систем качества.

35. Обеспечение качества на всех этапах жизненного цикла товаров.
36. Сущность и содержание процессного подхода.
37. Интегрированные процессы в организации.
38. Международные стандарты ИСО серии 9000.
39. Способы постоянного улучшения системы менеджмента качества.
40. Затраты на предупредительные мероприятия.
41. Затраты на контроль.
42. Внутренние затраты на дефект. Внешние затраты на дефект.
43. Принципы TQM. Функции TQM.
44. Концепции современно системы TQM.

Практическая часть (ситуационные задачи)

Варианты задач

1. В обобщенном виде опишите сущность премии Болдриджа. Каковы ее философские предпосылки? Обсудите ключевые аспекты, на которые направлена каждая из семи категорий критерия «высочайшие показатели функционирования». Как критерии премии Болдриджа соответствуют 14 принципам Деминга? Объясните различия между премией Болдриджа и наградами за высокое качество, присуждаемыми в Европе, Канаде и Австралии?

2. Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины 2; трещины 10; неправильная форма 5. За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице.

Вид дефекта	Поставщик А	Поставщик Б
Царапины	1	2
Трещины	2	1
Неправильная форма	3	4

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц?

3. Заполните таблицу, отражающую отличия российской, американской и японской школ управления качеством. Таблица Основные отличия российской, японской и американской школ управления качеством

Положение	1. Подход к качеству	2. Цель управления качеством	3. Роль службы качества	4. Роль высшего руководства	5. Роль работников	6. Влияние на организационную культуру
Российская						
Американская						
Японская						

4. Обоснуйте, почему управление качеством является фактором повышения конкурентоспособности, уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.

5. В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 приведена таблица, показывающая соответствие разделов (пунктов) и подразделов (подпунктов) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р 9001-2011 (см. ГОСТы). С целью более глубокого изучения

содержания и структуры новых стандартов ИСО серии 9000, необходимо на основе сопоставительного анализа ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011 составить соответствия пунктов и их наименований у анализируемых стандартов.

6. На примере виртуальной организации описать действие основных принципов СМК.

7. Проведите анализ причин дефектности продукции или возможных путей улучшения качества применительно к вашему процессу производства (предоставления услуги), воспользовавшись методом стратификации (расслоения, группировки) данных по одной из категорий причин в соответствии с мнемоническим приемом 4М ... 6М.

8. Постройте диаграмму Исикавы для решения следующих проблем:

- a) определение причин ошибок в наборе текста на персональном компьютере;
- b) определение результата сдачи экзамена;
- c) определение причин поражения в спортивном матче; :
- d) определение условий роста числа постоянных потребителей
- e) определение причин снижения заинтересованности персонала в качественном выполнении своей работы.

9. Расскажите об основных этапах построения (X - R) - карты.

10. Приведите пример формы бланка (X - R) - карты.

11. В чем состоит основная рекомендация оператору, которой он должен следовать при управлении процессом с применением контрольной карты?

12. Постройте «диаграмму связей». Расскажите о её назначении

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: «Современные методы всеобщего управления качеством»

1. Классификация показателей качества.
2. Комплексная оценка уровня качества объекта.
3. В стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015 приведена таблица, показывающая соответствие разделов (пунктов) и подразделов (подпунктов) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р 9001-2011 (см. ГОСТы). С целью более глубокого изучения содержания и структуры новых стандартов ИСО серии 9000, необходимо на основе сопоставительного анализа ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2011 составить соответствия пунктов и их наименований у анализируемых стандартов.

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 «Современные методы всеобщего 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

Уровень освоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
				выполнением практических заданий, предусмотренных программой, 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: концепцию всеобщего управления качеством.

умения: применять знания концепции TQM при подготовке политики развития организации.

владение навыками: современных методов систем реализации политики развития организации.

Критерии оценки

отлично	обучающийся демонстрирует: знание материала концепции всеобщего управления качеством, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; умение применять знания концепции TQM при подготовке политики развития организации, используя современные методы и показатели такой оценки; успешное и системное владение навыками чтения и оценки данных результатов современных методов систем реализации политики развития организации.
хорошо	обучающийся демонстрирует: знание материала, не допускает существенных неточностей; в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы, умение применять концепцию всеобщего управления качеством, используя современные методы и показатели такой оценки; в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или

	сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками чтения и оценки данных современных методов систем реализации политики развития организации.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: 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 применять знания концепции TQM при подготовке политики развития организации, используя современные методы и показатели оценки (указываются конкретные методы и показатели оценки в зависимости от специфики дисциплины); в целом успешное, но не системное владение навыками чтения и оценки данных современных методов систем реализации политики развития организации.
неудовлетворительно	обучающийся: не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале концепции всеобщего управления качеством, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; не умеет использовать методы и приемы знаний концепции TQM при подготовке политики развития организации, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено; обучающийся не владеет навыками чтения и оценки данных современных методов систем реализации политики развития организации, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство предусмотренных программой дисциплины не выполнено

4.2.2. Критерии оценки доклада

При написании доклада обучающийся демонстрирует:

знания: концепцию всеобщего управления качеством.

умения: применять знания концепции TQM при подготовке политики развития организации.

владение навыками: современных методов систем реализации политики развития организации.

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 выполнения тестовых заданий

При выполнении тестовых заданий обучающийся демонстрирует:

знания: концепцию всеобщего управления качеством.

Критерии оценки выполнения тестовых заданий

отлично	обучающийся демонстрирует: знания теоретического материала дисциплины, в тестовом задании даны правильные ответы на 90-100% вопросов, включенных в тест.
хорошо	обучающийся демонстрирует: ориентируется в теоретическом материале, владеет терминологией, в тестовых заданиях даны правильные ответы на 75-89% вопросов, включенных в тест.
удовлетворительно	обучающийся демонстрирует: материал неполно, даны правильные ответы на 50-74% вопросов, включенных в тест
неудовлетворительно	обучающийся: набрал менее 50% правильных ответов на вопросы, включенные в тест.

4.2.4. Критерии оценки практических занятий

При выполнении практических занятий обучающийся демонстрирует:

знания: концепцию всеобщего управления качеством.

умения: применять знания концепции TQM при подготовке политики развития организации.

владение навыками: современных методов систем реализации политики развития организации.

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 неправильно.

4.2.5. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

знания: нормативной и технической документации по аудиту, теоретических основ и методов проведения аудита; правил подтверждения соответствия, нормативных документов в различных сферах своей профессиональной деятельности.

умения: осуществлять организацию и проведение аудита, подтверждения соответствия и других видов оценочной деятельности; использовать нормативно-правовые акты в области профессиональной деятельности.

владение навыками: организации и проведение аудита, навыками осуществления оценочной деятельности, работы с нормативно-правовыми актами в области профессиональной деятельности.

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.

