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./
«22» мая 2021 г

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Дисциплина	**ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**
Направление подготовки	**27.03.02 Управление качеством**
Профиль подготовки	**Управление качеством в производственно-технологических системах**
Квалификация выпускника	**Бакалавр**
Нормативный срок обучения	**4 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……. 4
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…… 10
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы их формирования……... 19

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

В результате изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством» обучающиеся, в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02.Управление качеством, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 31 июля 2020 №869, формируют следующие компетенции, указанные в таблице 1.

Таблица 1

Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины «Всеобщее управление качеством»

Компетенция		Индикаторы достижения компетенций	Этапы формирования компетенции в процессе освоения ОПОП (курс)*	Виды занятий для формирования компетенции	Оценочные средства для оценки уровня сформированности компетенции
Код	Наименование				
1	2	3	4	5	6
ОПК-3	Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Применяет методы и способы решения базовых задач в технических системах	3	лекции,практические занятие	устный опрос, письменный опрос, практическое занятие, собеседование, доклад, самостоятельная работа
		ОПК-3.2 Демонстрирует навыки применения фундаментальных знаний для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности			

Компетенция ОПК-3также формируется в ходе освоения дисциплин:Основы обеспечения качества, Теоретические основы управления качествоми 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 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	вопросы по темам дисциплины: – перечень вопросов к семинару – перечень вопросов для устного опроса – задания для самостоятельной работы

		определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
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	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 её части)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4
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-3	Письменный опрос
2	Этапы развития систем управления качеством от Тейлора до Дубовикова	ОПК-3	Устный опрос
3	Принципы менеджмента качества. Ориентация на потребителя. Роль руководства. Вовлечение сотрудников. Процессный подход к управлению. Системный подход. Постоянное улучшение. Принятие решений основанных на фактах. Взаимовыгодные отношения с	ОПК-3	Устный опрос

	поставщиками.		
4	Концепция TQM. Базовые концепции и идеология TQM.	ОПК-3	Устный опрос
5	Теории потребностей и учение о качестве. Философия Деминга и других «Патриархов». Треугольник Джойнера как иллюстрация основ философии Деминга. Система Деминга и его точка зрения на развитие промышленности	ОПК-3	Устный опрос
6	Теоретические основы Всеобщего управления качеством (TQM). Глобальная программа создания принципов качества, обучения и усовершенствования методологии и инструментов его контроля.	ОПК-3	Устный опрос. Доклады

Описание показателей и критериев оценивания компетенций по дисциплине «Всеобщее управление 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-3, 4 семестр	ОПК-3.1 Применяет методы и способы решения базовых задач в технических системах	обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в методах и способах решения базовых задач в технических системах, 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 материала по структуре нормативно-правовых документов, практики применения материала, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется

					с ответом при видоизменении заданий.
	ОПК-3.2 Демонстрирует навыки применения фундаментальных знаний для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	не умеет использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями и выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено	в целом успешное, но не системное умение применения фундаментальных знаний для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	в целом успешные, но содержащие отдельные пробелы, умения применения фундаментальных знаний для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	сформированное умение умения применения фундаментальных знаний для решения базовых задач управления в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

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. Основные категории и понятия управления качеством
2. Основные аспекты качества: философское, социальное, техническое, экономическое, правовое
3. Эволюция мышления в области управления качеством
4. Системы повышения и обеспечения качества в условияхцентрализованной плановойэкономики СССР
5. Комплексные системы управления качеством

6. Практика зарубежного управления качеством в условиях рыночной экономики

7. Цикл Деминга

8. Трилогия качества Джурана

9. Место управления качеством в системе общего менеджмента

10. Японский опыт управления качеством

11. Опыт управления качеством в США

12. Российский опыт управления качеством в условиях рыночной экономики

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 ит.п.), спросить совета и т.п.).

2. Подбор для доклада необходимого материала излитературных источников.

3. Составление плана доклада, распределениесобранного материала в необходимой логическойпоследовательности.

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 «Всеобщее управление качеством»

№ п/п	Темы докладов
1	Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2	Эволюция парадигмы управления качеством.
3	Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4	Современная концепция управления качеством.
5	Уровень качества и законы спроса и предложения.
6	Проблемы качества товаров в дореволюционной России.
7	Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
8	Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).
9	Рыбинская система научной организации труда, производства и управления (НОТПУ).
10	Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ).

3.3.Практическиезанятия

Тематика практических занятий устанавливается в соответствии с учебным планом по направлению подготовки направлению 27.04.02 Управления качеством и программой дисциплины «Всеобщее управление 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 «Всеобщее управление качеством».

Перечень тем практических занятий**:**

Тема 1. Принципы менеджмента качества.

Тема 2. Теории потребностей и учение о качестве.

Тема 3. Принципы менеджмента качества. Процессный подход в управлении качеством, основные принципы и функции систем менеджмента качества.

Тема 4. Теоретические основы всеобщего управления качеством.

Тема 5. Теоретические и исторические аспекты управления качеством

Тема 6. Принципы инновационных начинаний

Тема 7. Всеобщее управление качеством (TQM) Решение производственных задач и оценивание качества технологических процессов

Тема 8. Управление организацией по критерию качества.

Тема 9. Методы управления качеством

Тема 10. Теория познания и система углубленных знаний.
Тема 11. Индексы удовлетворенности потребителя.
Тема 12. Корректирующие и превентивные мероприятия
Тема 13. Экономика качества
Тема 14. Методы TQM и реинжиниринг в образовании.

3.4.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. Роль управления качеством в общей системе менеджмента
2. Взаимовыгодные отношения с поставщиками.
3. Базовые концепции и идеология TQM.
4. Менеджмент качества в США

3.5. Письменный опрос

Письменный опрос по дисциплине «Всеобщее управление качеством» проводится на следующих этапах:

- входном контроле;
- при выполнении отчета по практическим занятиям.

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.

3.6.Рубежный контроль

Вопросы рубежного контроля №1

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Качество продукции как фактор конкурентоспособности.
2. Эволюция парадигмы управления качеством.
3. Роль управления качеством в общей системе менеджмента.
4. Современная концепция управления качеством.
5. Уровень качества и законы спроса и предложения.
6. Коллективные формы участия в совершенствовании качества.

7. Выборочный приемочный контроль и качество измерений.

8. Петля и спираль качества как организационно-методические принципы обеспечения иуправления качеством.

9. Принципы деятельности высшего руководства организации в области

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Проблемы качества товаров в дореволюционной России.
2. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП).
3. Горьковская система «Качество, надежность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ).
4. Рыбинская система научной организации труда, производства и управления (НОТПУ).
5. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ).
6. Методы анализа затрат на качество продукции.
7. Управление затратами на создание качества.

Вопросы рубежного контроля №2

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. Львовская система бездефектного труда (СБТ).
2. Модель системы управления качеством А. Фейгенбаума.
3. Модель системы управления качеством Эттигера -Ситтинга.
4. Модель системы управления качеством Д. Джурана.
5. Особенности японской системы управления качеством.
6. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
7. Организация службы качества в фирме.
8. Формы мотивации персонала к постоянному повышению качества работы.
8. Принципы формирования политики фирмы в области качества.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Кружки качества, их роль и особенности деятельности.
2. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Ф.Тейлор (1856-1915).
3. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – У.Шухарт (1891-1967).
4. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Э.Деминг (1901– 1993).
5. Статистическое регулирование процессов обеспечения качества.

6. Применение методов Парето и Исикавы для анализа и улучшения качества.

Вопросы рубежного контроля №3

Вопросы, рассматриваемые на аудиторных занятиях

1. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – М.Джуран(род.1904).
2. История развития научной мысли по обеспечению качества продукции – Ф.Кросби
3. Показатели качества и методы их определения.
4. Методы определения показателей качества.
5. Показатели качества продукции, классифицированные по видам их ограничений.
6. Показатель информационной выразительности – товарный знак и его стоимость.
7. Формы мотивации персонала к постоянному повышению качества работы.
8. Особенности взаимодействия с поставщиками в процессе обеспечения качества.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Место показателей качества в комплексе показателей конкурентоспособности
2. Конкурентоспособность продукции, услуг и конкурентоспособность предприятия.
3. Структура и функции ИСО.
4. Роль управленческого персонала торгового предприятия в обеспечении качества.
5. Коллективные формы участия в совершенствовании качества.
6. Обеспечение качества функционирования систем управления.
7. Управление персоналом в процессе обеспечения качества.

3.7.Промежуточная аттестация

Контроль за освоением дисциплины «Всеобщее управление качеством» и оценка знаний обучающихся на экзамене 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 экзамен

1. Как происходило развитие концепции управления качеством по отношению к системе общего менеджмента?
2. Как возникла модель Всеобщего контроля качества и в чем ее суть?
3. В чем заключается основной смысл концепции Всеобщего управления качеством, и насколько эта концепция применима для малых предприятий?
4. Какие цели преследует Всеобщее управление качеством?
5. Из каких элементов состоит современная модель TQM?
6. На каких принципах базируется концепция TQM?
7. В чем должна выражаться ориентация организации на потребителя?
8. Какие каналы «обратной связи» организации с потребителем применяются в практике управления качеством?
9. Какие методы сбора данных об ожиданиях потребителей лучше использовать малому предприятию?
10. На какие группы потребителей нужно ориентироваться производителю?
11. Как обеспечить ведущую роль руководства на практике?
12. На чем основан принцип процессного подхода?
13. Что такое «процесс» в теории управления качеством?
14. На какие виды можно разделить процессы?
15. В чем заключается принцип системного подхода к управлению?
16. Как можно повысить эффективность деятельности организации?
17. Как на практике реализовать принцип системного управления?
18. В чем заключается принцип постоянного совершенствования?
19. Как можно реализовать принцип постоянного совершенствования?
20. В чем заключается принцип взаимовыгодных отношений с поставщиками и как его можно реализовать?
21. Какие преимущества дает внедрение TQM в практику деятельности кампании?
22. Какие проблемы при внедрении TQM могут возникнуть?
23. Какова роль Деминга в формировании современной системы управления качеством?
24. Принципы Деминга, 14 принципов совершенствования качества.
25. Какие еще концепции, помимо принципов Деминга, оказали наибольшее влияние на развитие теории управления качеством?
26. 10 составляющих повышения качества по Джурану.
27. План совершенствования качества, Филиппа Б. Кросби, состоящий из 14 компонентов.
28. Что такое «совершенствование» применительно к управлению деятельностью организации и как оно связано с управлением качеством?
29. Какие действия необходимо предпринять, чтобы на практике

«запустить» механизм совершенствования деятельности организации?

30. Что такое самооценивание (самооценка)?

31. Какие преимущества обеспечивает компании применение самооценивания?

32. Что такое бенчмаркинг?

33. Премии за качество.

34. Роль премий за качество в улучшении деятельности организации.

35. Классификация затрат на качество.

36. Учет затрат на качество в организации.

37. Методы определения проблемных мест в организации.

38. Управление знаниями в организации.

39. Практика зарубежного управления качеством в условиях рыночной экономики Цикл Деминга

40. Трилогия качества Джурана

41. Место управления качеством в системе общего менеджмента

42. Японский опыт управления качеством

43. Обеспечение качества при производстве продукции

44. Обеспечение качества после производства продукции

45. Содержание работ по управлению качеством продукции

46. Номенклатура показателей качества продукции

47. Стандарты серии ИСО 9000:2015

48. Управление затратами на обеспечение качества

49. Контроль и анализ качества

50. Концепция «Всеобщего управления качеством»

Практическая часть (ситуационные задачи)
Варианты задач

1. Объясните, почему качество стало самым важным направлением американского бизнеса в 1980-е годы. Помимо экономического соперничества с Японией, какие еще факторы, возможно, повлияли на важность качества.

2. Выделите общие черты и различия положений системы КСУКП и системы ИСО. Сделайте соответствующие выводы и обоснуйте их. Отчет оформите в виде таблицы. Сравнение проведите по следующим критериям: цель системы, базовые принципы, перечень основных функций управления, вид структуры системы, субъекты и объекты, интерфейсы, входная и выходная информация

3. Дайте сравнительную характеристику отечественных систем управления качеством, в чем их общность и в чем отличие от систем качества, разработанных по международным стандартам ИСО серии 9000. Материал представьте в табличной форме. Сформулируйте сущность и критерии системы качества по бездефектному изготовлению продукции (БИП) и системы бездефектного труда (СБТ). Чем отличие данных систем? Охарактеризуйте системы качества КАНАРСПИ и НОРМ. Объясните роль стандартов

предприятия в Комплексной системе управления качеством продукции Опишите последовательность этапов развития систем управления качеством, выделите направления развития системного подхода к управлению качеством.

4. В обобщенном виде объясните сущность философии управления Э. Деминга. Почему она противоречива? Объясните 14 принципов Э. Деминга в контексте четырех составляющих системы управления. Почему цепная реакция Э. Деминга не заканчивается повышением прибыли? Не противоречит ли это основам философии Э. Деминга? Выберите три или четыре ключевых направления из 14 принципов Э. Деминга. Как можно было бы перегруппировать эти принципы в логическую последовательность их следования? Обсудите взаимозависимости между принципами Э. Деминга. Как они поддерживают друг друга? Почему их следует рассматривать как единое целое, а не по отдельности?

5. Что такое трилогия качества, предложенная Дж. Джураном? Имеются ли в ней какие-то отличия от управленческих подходов, применяемых в других областях бизнеса, скажем в финансах? К каким последствиям привело бы применение трилогии качества Дж. Джурана на предприятии? Согласились ли бы большинство руководителей и исполнителей с повышенным вниманием к контролю качества, а не к планированию и совершенствованию производственных процессов?

6. Перечисленные ниже темы составляют основу для философии Э. Деминга. Классифицируйте 14 принципов по этим категориям и объясните общие свойства этих пунктов в рамках каждой категории: а) организационное предназначение и миссия; б) количественные цели; в) революция в управленческой философии; г) устранение решений, принимаемых после излишне долгих рассмотрений; д) достижение сотрудничества; е) улучшение взаимоотношений между менеджерами и работниками. В обобщенном виде поясните сущность философии Дж. Джурана. В чем она схожа с философией Э. Деминга и чем от нее отличается? В обобщенном виде поясните сущность философии Кросби. Чем она отличается от философии Деминга и Джурана?

7. Опишите ключевые элементы «всеобщего качества». Почему сфокусированность на потребителе так важна для «всеобщего качества»? Объясните ключевые различия между «традиционными» приемами управления и теми, которые применяются для обеспечения «всеобщего» качества.

8. Объясните механистическую, органическую и культурную модель организаций и покажите, чем всеобщее качество схоже с этими моделями или отличается от них. Чем всеобщее качество отличается от теории общего управления? Обсудите последствия внедрения принципов «всеобщего» качества. Как они отражают принципы TQ? Какие изменения в традиционных подходах к обучению потребуются на предприятии?

9. 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?

10. Составьте матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев премии Болдриджа, а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих: • традиционные управленческие приемы; • возрастающее понимание важности качества; • разработка надежной системы управления качеством; • применение приемов управления мирового класса. В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые, как вы ожидаете, можно найти у компании по каждой из четырех составляющих, перечисленных выше, для категории, входящей в критерий. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

11. Дайте обобщение различных подходов к классификации затрат на качество. Составьте смету и калькуляцию затрат на обеспечение качества конкретного процесса производства. Определите структуру затрат и сравните со структурой. Охарактеризуйте процесс контролинга затрат. Чем данный инструмент отличается от мониторинга затрат? Опишите методы оптимизации затрат и направления снижения общих затрат на управление качеством процессов.

12. Постройте схему управления конкурентоспособностью продукции для условий конкретного производства. Определите в схеме место управления качеством продукции. Опишите взаимосвязь маркетинга качества и маркетинга конкурентоспособности. Какая связь между показателями качества и показателями конкурентоспособности? С помощью каких показателей, можно оценить влияние качества на конечные результаты деятельности предприятия, в т.ч. на его конкурентное положение на рынке сбыта?

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: «Всеобщее управление качеством»

1. Основные аспекты качества: философское, социальное, техническое, экономическое, правовое
2. Концепция «Всеобщего управления качеством»
3. Объясните, почему качество стало самым важным направлением американского бизнеса в 1980-е годы. Помимо экономического соперничества с Японией, какие еще факторы, возможно, повлияли на важность качества

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 «Всеобщее управление качеством» осуществляется через проведение входного, текущего, рубежных, выходного контролей и контроля самостоятельной работы.

Формы текущего, промежуточного и итогового контроля, фонды контрольных заданий 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

Уровеньосвоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
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	«удовлетвор	«зачтено»	«зачтено	Обучающийся обнаружил знания

Уровеньосвоения компетенции	Отметка по пятибалльной системе (промежуточная аттестация)*			Описание
	ительно»		(удовлетворительно)»	основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляется с 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
–	«неудов-летвори-тельно»	«не зачтено»	«не зачтено (неудовлет-ворительно)»	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:методы оценки прогресса в области улучшения качества.

умения:производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качествапроцессов, 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

отлично	обучающийся демонстрирует: знания методов оценки прогресса в области улучшения качества, исчерпывающе и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий;умение производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг;успешное и системное владение навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества.

хорошо	обучающийся демонстрирует: знание материала, не допускает существенных неточностей;в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы, умение производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг;в целом успешное, но содержащее отдельные пробелы или сопровождающееся отдельными ошибками владение навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества
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 производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг;в целом успешное, но не системное владение навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества
неудовлетворительно	обучающийся: не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в нормативных, технических документах (ГОСТах, ФЗ, технических регламентах), в документации систем качества; основы повышения качества продукции, не знает практику применения материала, допускает существенные ошибки; допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет самостоятельную работу, большинство заданий, предусмотренных программой дисциплины, не выполнено;обучающийся не владеет владение навыками анализа прогресса в области улучшения качества процессов, продукции и услуг и принятия решений по повышению эффективности функционирования систем менеджмента качества

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 качествапроцессов, 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 содержание раскрываемой проблемы, оформлении работы

4.2.3 Критерии оценки практическихзанятий

При выполнении практическихзанятий обучающийся демонстрирует:

знания:методы оценки прогресса в области улучшения качества.

умения:производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качествапроцессов, 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 выполнения практическихзанятий

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 либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержание раскрываемой проблемы. Тетрадь не заполнена или заполнена не правильно.

4.2.4. Критерии оценки самостоятельных работ

При выполнении самостоятельных работ обучающийся демонстрирует:

знания:методы оценки прогресса в области улучшения качества.

умения:производить оценку и анализ прогресса в области улучшения качествапроцессов, 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 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 и терминологии 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: профессор Коник Н.В.