

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 27.09.2022 10:20:09

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и аудита

*(наименование кафедры полностью)*



Е.А. Бессонова

*(подпись)*

« 8 » 12 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

Экономика качества

*(наименование дисциплины)*

38.03.01 Экономика,

направленность (профиль, специализация) «Экономика предприятий и организаций»

*(код и наименование ОПОП ВО)*

Курск – 2021

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

*Тема 1 Экономические и организационные основы управления качеством продукции.*

Основные категории и понятия управления качеством. Пирамида качества. Управление качеством. Организационно-экономическая концепция менеджмента качества. Экономическое значение качества. Руководящие указания по достижению экономического эффекта в системе менеджмента качества. Основные положения стандарта

*Тема 2 Развитие теории и практики управления качеством. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия*

Система управления затратами. Качество продукции как соответствие стандартам и стабильность процессов. Экономическая значимость контроля и анализа затрат на качество. Развитие советских систем управления качеством. Модели качества: «Петля качества», цикл Деминга. Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM). Премии в области качества. Стоимость соответствия, как затраты на выполнение всех установленных и предполагаемых потребностей потребителей при безотказности существующего процесса. Стоимость несоответствия, как затраты, обусловленные отказом существующего процесса.

*Тема 3 Экономические аспекты качества.*

Качество и конкурентоспособность продукции. Затраты на качество и их классификация. Организация планирования, учета, измерения (оценки) и анализа затрат на обеспечение качества продукции. Экономический эффект от повышения качества продукции.

*Тема 4 Разработка и использование методологии управления экономикой качества*

Идентификация и анализ процессов. Разработка и использование методологии управления экономикой качества. Распространение требований стандарта на предприятие. Внешние и внутренние потребители. Экономическая эффективность процесса, показатели затрат и удовлетворенности потребителей. Идентификация ключевых процессов. Определение обязанности и ответственности руководителей процессами

*Тема 5 Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.*

Основные принципы защиты от опасностей. Системы и методы защиты человека и окружающей среды от основных видов опасного и вредного воздействия природного, антропогенного и техногенного происхождения. Методы защиты от вредных веществ, физических полей, информационных потоков, опасностей биологического и психологического происхождения. Общая характеристика и классификация защитных средств. Методы контроля и мониторинга опасных и вредных факторов. Основные принципы и этапы контроля и прогнозирования. Методы определения зон действия негативных факторов и их уровней

*Тема 6 Инструментарий качества*

Методы управления качеством. Инструментарий качества. Гистограмма. Диаграмма Парето. Контрольный листок. Контрольные карты. Метод стратификации

(расслаивания данных). Диаграмма разброса (рассеивания). Новые инструменты управления качеством.

*Тема 7 Контроль качества продукции. Текущий контроль затрат. Планирование и внедрение улучшений*

Контроль качества продукции: понятие, требования, классификация. Организация контроля качества. Технический контроль. Основные виды технического контроля. Роль, задачи и функции службы качества в организации. Идентификация и контроль затрат, связанных с каждой операцией выбранных процессов. Прямые и косвенные трудозатраты, затраты на материалы, оборудование, накладные расходы и др. Оценка затрат, не связанных с определенными элементами стоимости. Модели классификации затрат. Необходимость планирования. Достижение предсказанных улучшений. Проведение дополнительного анализа. Анализ результатов принятых мер по улучшению и их эффективности

*Тема 8 Составление отчета о затратах на процессы*

Суммирование затрат и сравнение их с подходящей базой измерения (чистая сумма продаж, входные данные о затратах или живой труд). Связь экономики качества с количеством выполненной работы. Собственные потребности предприятия. Отчет для высшего руководства и руководителей среднего звена. Использование диаграмм и схем.

*Тема 9 Управление улучшениями. Проведение анализа затрат прибыли*

Анализ со стороны руководства через определенные интервалы; сравнение отчетов о затратах с планами, с учетом изменений в деловой сфере. Анализ экономических результатов всех возможных мер по улучшению качества. Сравнение прибыли с предлагаемыми затратами. Определение приоритетов. Матрица улучшений. Предсказание увеличения дохода вследствие лояльности потребителей, от новых потребителей. Рекомендации при проведении анализа затрат прибыли. Ощутимые и неощутимые выгоды. Принятие решений руководителями

**Шкала оценивания:** 5балльная.

**Критерии оценивания** (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**4 баллов** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

**3 баллов** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся,

если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

**1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ** (оформляются одним из двух указанных ниже способов: либо общим перечнем по каждой контролируемой теме, либо по вариантам (не менее двух) по каждой контролируемой теме).

*Тема 9 Составление отчета о затратах на процессы*

1 Вопрос в закрытой форме.

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:
  - а) процедура;
  - б) система;
  - в) процесс;
  - г) программа аудита.
2. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:
  - а) критерии аудита;
  - б) цели аудита;
  - в) программа аудита;
  - г) политика в области качества.
3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:
  - а) контроль;
  - б) анализ;
  - в) верификация;
  - г) испытание.
4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:
  - а) восстановление;
  - б) коррекция;
  - в) переделка;
  - г) ремонт.
5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:
  - а) управление качеством;
  - б) ремонт;
  - в) проект;
  - г) валидация.
6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:
  - а) результативность;
  - б) программа аудита;
  - в) политика в области качества;
  - г) эффективность.
7. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:
  - а) анализ;

б) контроль;

41

в) аудит;

г) испытание.

8. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству:

а) управление качеством;

б) менеджмент качества;

в) программа аудита;

г) аудит.

9. Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре:

а) запись;

б) верификация;

г) испытание;

д) анализ.

10. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:

а) коррекция;

б) корректирующие действие;

в) ремонт;

г) переделка \_\_\_\_\_.

11. Высшее руководство должно обеспечивать использование корректирующих действий:

а) как средство улучшения;

б) метод контроля;

в) способ улучшения;

г) принцип улучшения.

12. Тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровню зрелости СМК:

а) анализ;

б) самооценка;

в) верификация;

г) валидация.

13. Представителем руководства по качеству может являться:

а) первый руководитель предприятия;

б) один из заместителей первого руководителя предприятия;

в) один из руководителей среднего звена;

г) один из рядовых сотрудников предприятия.

2 Вопрос в открытой форме.

2.1 Сравнение прибыли с предлагаемыми затратами.

2.2 Определение приоритетов.

2.3 Матрица улучшений.

2.4 Предсказание увеличения дохода вследствие лояльности потребителей, от новых потребителей.

2.5 Рекомендации при проведении анализа затрат прибыли.

2.6 Ощутимые и неощутимые выгоды.

**Шкала оценивания:** 10балльная.

**Критерии оценивания:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- **9-10 баллов** соответствуют оценке «отлично»;
- **7-8 баллов** – оценке «хорошо»;
- **5-6 баллов** – оценке «удовлетворительно»;
- **4 баллов и менее** – оценке «неудовлетворительно».

**1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ** (аналогично оформляются темы докладов, сообщений, эссе)

*Тема 1 Экономические и организационные основы управления качеством продукции.*

1. Организационно-экономическая концепция менеджмента качества.
2. Сущность категории качества и основополагающие понятия управления качеством

*Тема 2 Развитие теории и практики управления качеством. Стоимость соответствия, стоимость несоответствия*

1. Эволюция концепций управления качеством
2. Модели управления качеством в российской и зарубежной практике
3. Экономическая значимость контроля и анализа затрат на качество

*Тема 3 Экономические аспекты качества.*

1. Технологии совершенствования менеджмента качества
2. Качество и конкурентоспособность продукции.
3. Экономический эффект от повышения качества продукции.

*Тема 4 Разработка и использование методологии управления экономикой качества*

1. Распространение требований стандарта на предприятие.
2. Определение обязанности и ответственности руководителей процессами
3. Международные стандарты менеджмента качества

*Тема 5 Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством.*

1. Методы контроля и мониторинга опасных и вредных факторов.
2. Методы определения зон действия негативных факторов и их уровней

*Тема 6 Инструментарий качества*

1. Экономическое управление качеством
2. Новые инструменты управления качеством.

*Тема 7 Контроль качества продукции. Текущий контроль затрат. Планирование и внедрение улучшений*

1. Техническое регулирование в обеспечении качества
2. Основные виды технического контроля.
3. Модели классификации затрат.
4. Анализ результатов принятых мер по улучшению и их эффективности

*Тема 8 Составление отчета о затратах на процессы*

Суммирование затрат и сравнение их с подходящей базой измерения (чистая сумма продаж, входные данные о затратах или живой труд). Связь экономики качества с количеством выполненной работы. Собственные потребности предприятия. Отчет для высшего руководства и руководителей среднего звена. Использование диаграмм и схем.

## *Тема 9 Управление улучшениями. Проведение анализа затрат прибыли*

1. Матрица улучшений..
2. Принятие решений руководителями
3. Стандартизация как нормативное условие обеспечения качества и конкурентоспособности

**Шкала оценивания:** 5балльная.

**Критерии оценивания** (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

**4 баллов** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

**3 баллов** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

1 Вопросы в закрытой форме.

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:
  - a) процедура;
  - b) система;
  - c) процесс;
  - d) программа аудита.
2. Совокупность политики, процедур или требований, которые

применяют в виде ссылок:

- a) критерии аудита;
  - b) цели аудита;
  - c) программа аудита;
  - d) политика в области качества.
3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:
- a) контроль;
  - b) анализ;
  - c) верификация;
  - d) испытание.
4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:
- a) восстановление;
  - d) коррекция;
  - c) переделка;
  - d) ремонт.
5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:
- a) управление качеством;
  - b) ремонт;
  - c) проект;
  - d) валидация.
6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:
- a) результативность;
  - b) программа аудита;
  - c) политика в области качества;
  - d) эффективность.
7. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:
- a) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
  - b) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
  - c) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции
8. Принцип «Роль руководства» означает, что:
- a) на предприятии должно быть умелое руководство.
  - b) Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
  - c) Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.
9. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:
- a) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
  - b) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
  - c) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию
10. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:
- a) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия



- b) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
  - c) непрерывное улучшение является постоянной целью организации
11. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:
- a) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
  - b) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
  - c) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции
12. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:
- a) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
  - b) подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции
  - c) управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации
13. Составной частью механизма управления качеством продукции является:
- a) политика предприятия в области новой продукции
  - b) система менеджмента качества
  - c) система контроля качества продукции
14. Система менеджмента качества создается для:
- a) реализации политики предприятия в области качества
  - b) объединения целей в области качества структурных подразделений организации
  - c) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества
15. Механизм управления качеством включает:
- a) издержки предприятия
  - b) задачи стратегического планирования
  - c) реализацию продукции
16. Политика предприятия в области качества формируется:
- a) руководством предприятия
  - b) Советом директоров предприятия
  - c) Нанятым квалифицированным менеджером
17. Типичными целями организации могут быть:
- a) улучшение банковской деятельности,
  - b) сохранение доли на рынке,
  - c) улучшение логистической деятельности.
18. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:
- a) конкуренты
  - b) кредитные организации
  - c) конечные потребители
19. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:
- a) финансовыми и налоговыми органами
  - b) счетной палатой
  - c) внешней организацией
20. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:
- a) ИСО 9001:2000
  - b) ИСО 9000:2000
  - c) ИСО 9004:2000
21. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:
- a) управление персоналом,
  - b) управление ресурсами,
  - c) управление несоответствующей продукцией
22. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов

должна включать:

- a) разработка сети бизнес- процессов
- b) разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции
- c) распределение ответственности и полномочий

23. Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:

- a) улучшения качества,
- b) управления качеством,
- c) контроля качества

24. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:

- a) оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
- b) предварительный этап, предшествующий сертификации,
- c) оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества

25. Субъект управления качеством- это:

- a) поставщики
- b) предприятия-смежники,
- c) руководство организации.

26. Объект управления качеством- это:

- a) организация,
- b) Совет директоров организации
- c) Руководство структурных подразделений организации

27. Процессный подход- это:

- a) принцип организации,
- b) политика качества организации,
- c) руководство к деятельности организации.

28. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:

- a) анализ;
- b) Контроль
- c) аудит;
- d) испытание

29. Определение одной или нескольких характеристик согласно

- a) установленной процедуре:
- b) запись;
- c) верификация;
- d) испытание;
- e) д анализ.

30. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей

- a) продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:
- b) коррекция;
- c) корректирующие действие;
- d) ремонт;
- e) переделка.

31. Высшее руководство должно обеспечивать использование

- a) корректирующих действий:
- b) как средство улучшения;
- c) метод контроля;
- d) способ улучшения;
- e) принцип улучшения.

32. Тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и

уровню зрелости СМК:

- a) анализ;
  - b) самооценка;
  - c) верификация;
  - d) валидация.
33. Процесс определяется как:
- a) управляющая деятельность, имеющая входы и выходы
  - b) получение конечной продукции организации
  - c) совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выходы
34. Добавленная ценность- это:
- a) меньший размер исходных ресурсов
  - b) разница между выручкой и затратами на изготовление и реализацию продукции
  - c) достигнутая экономия ресурсов всех видов при изготовлении и реализации продукции на рынке
35. Бизнес- процессы- это:
- a) процессы, создающие добавленную ценность,
  - b) процессы финансового менеджмента,
  - c) процессы, определяющие эффективность того или иного вида бизнеса.
36. Основные процессы- это:
- a) основные процессы получения заготовок продукции
  - b) процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции
  - c) процессы жизненного цикла продукции
37. Обеспечивающие процессы-это:
- a) процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции,
  - b) информационное обеспечение
  - c) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации
38. К основным процессам, добавляющим стоимость относится:
- a) реализация продукции
  - b) менеджмент инноваций
  - c) менеджмент персонала
39. Требования к процессам менеджмента качества приведены в следующих разделах ГОСТ Р ИСО 9001: 2001:
- a) раздел 4
  - b) раздел 7
  - c) раздел 8
40. Дерево процессов- это:
- a) линейная структура процессов
  - b) изображение процессов в виде граф-дерева
  - c) древовидное представление символики, относящейся к менеджменту качества
41. Элементами дерева процессов являются:
- a) рабочие инструкции организации
  - b) предписания руководства в области качества
  - c) под процессы качества
42. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
- a) стратегически планировать требования потребителей,
  - b) определять последовательность и взаимодействие процессов
  - c) учитывать колебание рыночной стоимости исходных ресурсов
43. Требования к определению процессов означает, что организация должна:
- a) определять потребителей каждого процесса
  - b) определять себестоимость каждого процесса
  - c) определять торговую марку для каждого процесса

44. Требования к мониторингу означает, что организация должна:
- а) знать поставщиков для своей продукции
  - б) повышать качество комплектующих
  - в) определять удовлетворенность своей продукцией
45. Требования к изменению процессов означает, что организация должна:
- а) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
  - б) необходимо постоянно улучшать сведения и знания по мониторингу, зафиксированных на машинных носителях
  - в) определять, какие изменения необходимы
46. Требования к «принятию мер, необходимых для достижения запланированных результатов» означает, что организация должна:
- а) определять корректирующие и предупреждающие действия
  - б) определять желаемый результат, который продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
  - в) управлять бизнес-процессами изготовления продукции
48. Требования к определению последовательности процессов означает, что организация должна:
- а) определять общий поток процессов
  - б) определять подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышающей качество продукции
  - в) определять взаимосвязанные процессы, способствующие повышению энергоемкости организации
49. Требования к обеспечению наличными ресурсами означает, что организация должна:
- а) определять эффективность в области производства новой продукции
  - б) разрабатывать систему обеспечения менеджмента качества в области сборки продукции
  - в) виды ресурсов для каждого процесса
50. Требования к обеспечению информацией означает, что организация должна:
- а) использовать САПР для подготовки производства новой продукции
  - б) определять источники внешней и внутренней информации
  - в) определять производительность системы документооборота
51. Требования к анализу процессов означает, что организация должна:
- а) определять издержки предприятия
  - б) корректировать задачи стратегического планирования
  - в) определять, о чем свидетельствуют результаты анализа
52. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
- а) умело руководить предприятием
  - б) обеспечивать производство требуемыми ресурсами
  - в) принимать меры для достижения запланированных результатов
53. Наиболее эффективная организационно-правовая форма развития крупного бизнеса, благодаря способности уменьшать инвестиционный риск, аккумулировать капитал в региональном, национальном и глобальном масштабе, привлекать через фондовый рынок новые капиталы в наиболее эффективные сферы деятельности, диверсифицировать производство и осваивать новые рынки, управлять межотраслевыми технологическими процессами и электронными торговыми площадками:
- а) фирма;
  - б) корпорация;
  - в) предприятие;
  - г) нет правильного ответа.
54. Характерная особенность современного корпоративного бизнеса:
- а) быстрое развитие;

- b) подверженность изменениям;
  - c) быстрое развитие и подверженность изменениям;
  - d) нет правильного ответа.
55. Один из факторов, входящий в организационно-управленческую подсистему:
- a) степень использования средств производства;
  - b) эффективность использования средств производства;
  - c) политика продвижения персонала;
  - d) системы оплаты труда.
56. Подсистема, в которую входит фактор эксклюзивности производимых товаров:
- a) технико-технологическая;
  - b) рыночная;
  - c) организационно-управленческая;
  - d) отраслевая.
57. Принцип, предполагающий корректировку тех или иных показателей системы либо включение в нее дополнительных показателей по мере поступления новых данных об объекте исследования и окружающей его конкурентной среде:
- a) системности;
  - b) иерархичности показателей;
  - c) непрерывности;
  - d) комплексной оценки факторов.
58. Принцип, в котором показатели должны быть ранжированы по их значению – от общих к частным:
- a) информационного обеспечения;
  - b) иерархичности показателей;
  - c) учета специфики производства;
  - d) системности.
59. Основная цель реформы, реализуемой сегодня современными корпоративными предприятиями в России:
- a) построение прозрачного и конкурентного рынка производства;
  - b) улучшение экономической эффективности в целом;
  - c) обеспечение финансовой устойчивости и высокой конкурентоспособности предприятий;
  - d) все ответы верны.
60. Состав требований предъявляемых к конкурентоспособности современной корпорации, их приоритетность зависит от:
- a) вида продукции;
  - b) типа её корпоративного потребителя;
  - c) вида продукции и типа её корпоративного потребителя;
  - d) нет правильного ответа.
61. Показатели стратегической конкурентоспособности корпорации измеряются:
- a) на входе системы;
  - b) на выходе системы;
  - c) на входе и выходе системы;
  - d) нет правильного ответа.
62. Фактическая конкурентоспособность корпорации для организации определяется:
- a) качеством жизни работников;
  - b) комплексной безопасностью;
  - c) рентабельностью деятельности;
  - d) верны а, в.
63. Среди специфических внутренних факторов конкурентоспособности товара является:
- a) качество товара;
  - b) цена товара;

- c) затраты на использование товара;
  - d) нет правильного ответа.
64. Качество управления можно повысить путем:
- a) анализа действия экономических законов и законов организации;
  - b) соблюдения принципов;
  - c) применения научных подходов и методов;
  - d) все ответы верны.
65. Низкое качество управления на всех уровнях иерархии – это:
- a) игнорирование механизмов действия экономических законов и законов организации;
  - b) игнорирование научных подходов и принципов;
  - c) игнорирование современных методов и моделей управления;
  - d) все ответы верны.
66. С точки зрения глобальной конкуренции одним из самых уязвимых звеньев российской экономики на сегодняшний день является:
- a) машиностроительный комплекс;
  - b) комплекс предприятий пищевой промышленности;
  - c) лесопромышленный комплекс;
  - d) энергетический комплекс.
67. Конкурентным преимуществом корпораций российского лесопромышленного комплекса является поддержание:
- a) высокого качества готовой продукции;
  - b) сравнительно низких цен на готовую продукцию;
  - c) богатой сырьевой базы отрасли;
  - d) нет правильного ответа.

## 2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1. Перечислите этапы ЖЦП.
- 2.2. Объясните необходимость этапа утилизации в «Петле качества».
- 2.3. Дайте определение жизненного цикла продукции.
- 2.4. В чем состоит необходимость разработки ЖЦП для организации?
- 2.5. В чем заключается принцип Парето?
- 2.6. Расскажите о классификации затрат на качество.
- 2.7. Неизбежны ли затраты на качество?
- 2.8. Расскажите назначение и область применения системы менеджмента качества.
- 2.9. Раскройте принципы лежащие в основе разработки системы менеджмента качества.
- 2.10. Дайте определение следующих терминов: коррекция, несоответствие, корректирующее действие, предупреждающее действие.
- 2.11. Каким образом можно проверить результативность корректирующих действий?
- 2.12. Значение и сферы приложения управления качеством.
- 2.13. Конкурентоспособность
- 2.14. Процесс создания СМК в организации.
- 2.15. Самооценка возможностей для создания и совершенствования СМК в организации
- 2.16. Функциональные обязанности ОТК
- 2.17. Методы управления качеством
- 2.18. Что такое затраты на качество и как они возникают?

## 3 Вопросы на установление последовательности.

### 3.1. Укажите *верную последовательность стадий жизненного цикла организации*:

1. рост
2. возникновение (создание)
3. зрелость

4. развитие
5. кризис (затухание)

**3.2 Укажите верную последовательность этапов стратегического планирования:**

1. Анализ альтернатив и выбор стратегии
2. Анализ внешней среды, сильных и слабых сторон
3. Оценка стратегии
4. Определение миссии и цели организации
5. Реализация стратегии

**3.3 Расположите в правильной последовательности этапы петли качества:**

1. Маркетинг, поиск и изучение рынка.
2. Проектирование и разработка технических требований.
3. Материально-техническое снабжение.
4. Подготовка и разработка производственного процесса.
5. Производство.
6. Контроль проведения испытаний и обследование.
7. Упаковка и хранение.
8. Реализация и распределение продукции.
9. Эксплуатация и монтаж.
10. Техническая помощь в обслуживании
11. Утилизация после использования.

**3.4 Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:**

- 1) Освоение производства;
- 2) Значительное падение спроса на продукт в результате появления на рынке нового товара, заменяющего данный;
- 3) Создание новшества и адаптация его к условиям рынка;
- 4) Достижение максимального уровня эффективности за счет значительных объемов производства;
- 5) Снижение экономической эффективности и постепенное моральное устаревание продукта.

**3.5 Установите логическую последовательность этапов формирования стратегии:**

- 1) формирование оперативных стратегий (внутри функциональных направлений, отделов и т.д.);
- 2) выбор общей корпоративной стратегии;
- 3) формирование деловой стратегии;
- 4) формирование функциональной стратегии

**3.6 Расположите этапы жизненного цикла новой продукции в логическом порядке**

- 1) освоение в производстве;
- 2) диффузия (тиражирование на других объектах);
- 3) рутинизация (стабильное, без изменения, использование);
- 4) возникновение потребности в новшестве и его создание (приобретение прав на использование новшества у его владельца)

**3.7 Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:**

- 1) системный подход;
- 2) административный подход;
- 3) поведенческий подход;
- 4) подход научного управления;
- 5) подход с точки зрения человеческих отношений;
- 6) ситуационный (проектный) подход;
- 7) процессный подход;
- 8) количественный подход.

3.8 Установите последовательность факторов экономического роста по значимости:

- 1) объемы основного капитала;
- 2) количество и качество природных ресурсов;
- 3) уровень образования и профессиональной подготовки населения;
- 4) нововведения (инновации);
- 5) совершенствование использования ресурсов

3.9 Расположите в правильной последовательности этапы разработки

эффективных коммуникаций

- 1 учет обратной связи
- 2 выбор средств распространения сообщения
- 3 создание сообщения
- 4 определение желаемой ответной реакции
- 5 определение целевой аудитории

3.10 Расположите в правильной последовательности этапы процесса контроля

- A создание стандартов
- B наблюдение и измерение результатов
- C оценка и корректировка
- D сравнение результатов со стандартами

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие понятий

А «Качество продукции»	1. основные элементы пригодности продукции, определяемые технической характеристикой изделия.
Б Качество конструкции	2. совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворить определенные потребности в соответствии с назначением
В Планирование качества	3 часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.
Г Управление качеством	4 часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

4.2 Установите соответствие понятий

А Улучшение качества	1. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.
Б Система менеджмента качества	2 часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.
В Политика в области качества	3 то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества.
Г Цель в области качества	4 общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.



## 4.3

А Управление организацией –	1 Объединение сотрудников организации, осуществляющих совместную трудовую деятельность для достижения общих целей.
Б Коллектив организации	2 Обеспечение согласованных действий членов организации, направленных на достижение общей цели.
В Организация	3 – схематическая модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество продукции или услуги на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их выполнения
Г Петля качества	4 это сознательно координируемое социальное образование (группа людей) с определенными границами, функционирующее на относительно постоянной основе для достижения общей цели или целей

## 4.4

А Продукция –	1 единица промышленной продукции, количество которой может исчисляться в штуках (экземплярах) (ГОСТ 15895–77).
Б Изделие –	2 материальный результат труда, полученный в конкретном производственном процессе и предназначенный для удовлетворения определенных общественных или личных потребностей
В Интеллектуальный продукт –	3 количественная характеристика одного свойства (единичный показатель качества) или нескольких свойств (комплексный показатель качества), составляющих качество объекта.
Г Показатель качества –	4 нематериальный результат труда, предназначенный для использования по назначению либо для обеспечения потребления, эксплуатации или производства продукции, а также для производства или использования по назначению других интеллектуальных продуктов.

## 4.5

А Коммуникация. –	1 это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном
-------------------	--

	процессе индивидов с помощью информационных потоков..
Б Коммуникационная сеть	2 – это обмен информацией между двумя и более людьми
В Вертикальные связи	3 возникают между равными по уровню работниками и подразделениями организации, их задача – координация задач и действий
Г Горизонтальные связи	4 возникают между уровнями управления, руководителем и подчиненными по восходящим и нисходящим направлениям

**Шкала оценивания результатов тестирования:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60)

и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по \_\_\_\_\_ шкале (*указать нужно: по 5-балльной шкале или дихотомической шкале*) следующим образом (*привести одну из двух нижеследующих таблиц*):

**Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

ИЛИ

**Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал**

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

**Критерии оценивания результатов тестирования:**

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

(производственные (или ситуационные) задачи и (или) кейс-задачи)

*Компетентностно-ориентированная задача № 1*

Текст задачи.

Определите сущность процессного подхода, опишите модель СМК в соответствии с этим подходом, указав основные требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2001 к процессам системы менеджмента качества.

*Компетентностно-ориентированная задача № 2*

Расчёт интегрального показателя конкурентоспособности товара  
Цена потребления нового компьютера – 700 ден. ед., а цена потребления конкурирующей марки – 400 ден. ед. Нормативные показатели конкурентоспособности этих изделий равны 1. Определить, является ли новая модель конкурентоспособной, сравнив технические показатели товаров:

Технические показатели	Новый	Конкурент	$\alpha_i$
Конкурентоспособности	компьютер		
Объём оперативной памяти, Мб	512	256	0,5
Жёсткий диск, Г	160	80	0,4
Диагональ монитора, Д	21	17	0,3
Мощность колонок, Вт	100	60	0,2
Дизайн (экспертная оценка по	10	7	0,1
10-бальной шкале Лейкарта)			

*Компетентностно-ориентированная задача № 3*

В основу системы кодирования товаров положены штрих-коды, используемые для автоматизации товародвижения. Суть технологии состоит в нанесении метки в виде последовательности линий, заменяющих вместе с пробелами между линиями числовые значения. Контроль штрих-кода необходим для исключения ошибок при вводе в компьютерные системы (особенно касается кодов большой длины), а также для проверки подлинности штрих-кодов.

Определить подлинность товара по тринадцатому разрядному штрих-коду.

Для определения оценки подлинности штрих-кода взять вариант штрих кода с товара.

1. Проанализировать заданные штрих-коды и получить сведения о подлинности штрих-кодов по контрольному разряду.
2. Проверить подлинность штрих-кодов по контрольному разряду.
3. Рассчитать контрольную цифру штрих-кода.
4. На основании выполненных расчетов сделать выводы о их подлинности

*Компетентностно-ориентированная задача № 4*

Предприятие ООО «Орион» производит выпуск современной медицинской аппаратуры для медицинских учреждений. При этом, крепежные и электромонтажные детали в количестве 15 шт., получает от предприятия «Восток». Сборочные единицы: муфты, шайбы, неоновые лампы в количестве 8 шт. получает от смежного предприятия.

Определить показатели стандартизации, если:

общее количество составных частей, узлов в изделии – 153 шт.,

число унифицированных деталей и узлов в изделии - 32 шт.

общее количество типоразмеров составных частей – 18 шт.

количество типоразмеров унифицированных составных частей – 9 шт.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 5*

Сравните характеристики трех видов продукции (услуг), предусмотренные в разделе «Требования к качеству». Установите их общность и различия. Проанализируйте и ответьте на вопросы: Целесообразны ли эти различия? Возможно ли привести их к единообразию в целом или в отдельных фрагментах? Выявите обязательные требования стандартов.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 6*

Производственное предприятие ООО «Российские косметологические средства» получило протокол испытания заводской лаборатории с заключением о несоответствии краски для волос и парфюмерных средств по содержанию свинца и кадмия. Часть производственной партии уже была реализована в салонах красоты. Проанализируйте и ответьте на вопросы: Каковы должны быть действия предприятия-изготовителя? Какие предупредительные мероприятия должны быть предусмотрены? Ответ аргументируйте.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 7*

Дистрибьютор иностранной компании, импортирующей свою парфюмерно-косметическую продукцию в Россию, получил информацию о ее несоответствии требованиям технического регламента Белоруссии. Дистрибьютор отказался принимать какие-либо меры мотивируя это тем, что он не является изготовителем. Роспотребнадзор проверил информацию о несоответствии и оштрафовал дистрибьютора. Проанализируйте и ответьте на вопросы: Правомочны ли действия дистрибьютора и Роспотребнадзора? Ответ аргументируйте на основании ФЗ-184.

#### *Компетентностно-ориентированная задача № 8*

В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации «ФОРД» было принято следующее определение качества: *«Качество – это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах»*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация «ФОРД» приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем: покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности»*.

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 9*

Сформируйте команды по 3-5 человек. Проведите совещание по качеству. Вопросы повестки дня должны затрагивать: актуальность политики в области качества, достижение запланированных результатов, проведение внутренних аудитов, качество поставок продукции, возврат продукции от потребителя и другие. Оформите протокол совещания.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 10*

Используя положения ГОСТ Р ИСО 9001-2015, определите, какие требования должны быть документированы в обязательном порядке? Предложите содержание стандарта организации по выбранному требованию.

### *Компетентностно-ориентированная задача № 11*

На сайте Минтруда РФ найдите профессиональный стандарт по своей или смежной специальности. С учетом положений профессионального стандарта разработайте проект должностной инструкции по соответствующей специальности

### *Компетентностно-ориентированная задача № 12*

Разработайте проект положения для выбранного из списка подразделения:

- - служба качества;
- - отдел маркетинга;
- - отдел развития;
- - отдел сбыта;
- - отдел закупок;
- - бухгалтерия;
- - транспортный отдел

### *Компетентностно-ориентированная задача № 13*

Разработать контрольный листок и построить диаграмму Парето по дефектам кровельных листов. Исходные данные приведены в табл.

#### **Дефекты кровельных листов**

№ п/п	Дефект	Число дефектов
1	Боковой изгиб	74
2	Коробление	41
3	Отклонение от перпендикулярности	29
4	Трещины	14
5	Винтообразность	9
6	Грязь	4
7	Шелушение краски	2
8	Прочие	7
ИТОГО:		180

### *Компетентностно-ориентированная задача № 14*

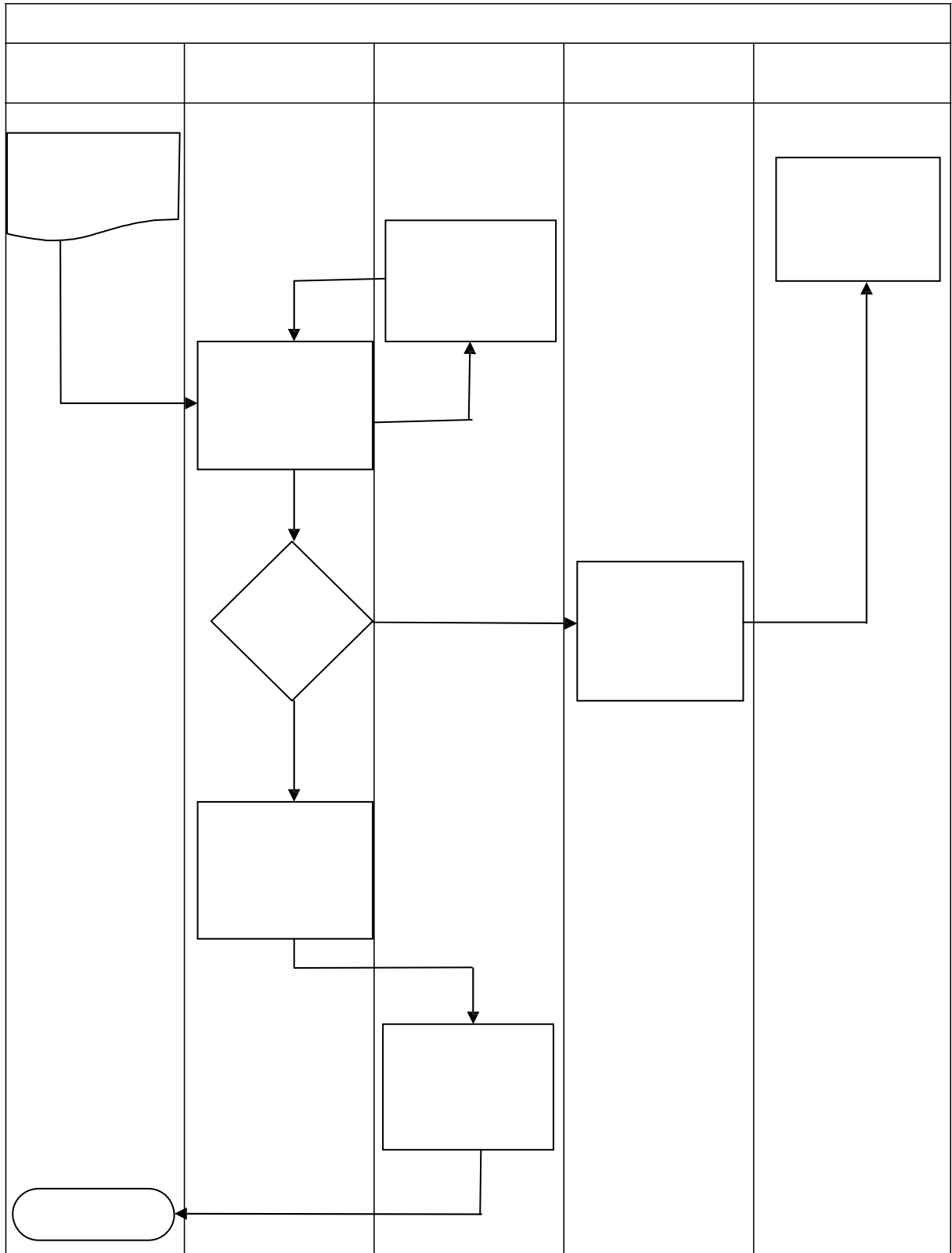
Традиционное предприятие торговли содержит следующие стандартные виды деятельности (процессы):

- хранение товаров на складе;
- размещение заказов на производство у поставщиков;

- обработка клиентских заказов и мониторинг склада;
- оформление заказа;
- выдача товара со склада.

На следующей блок-схеме приведены основные подразделения организации, а также клиенты и поставщики. Попробуйте определить на данной блок-схеме местоположение каждого из перечисленных процессов.

**Клиент**                      **Отдел продаж**   **Торговое предприятие**   **Склад**                      **Отдел закупок**  
**Поставщики**



**Определите тип документации.**

№	Документ	Запись	Тип документации
1			Положение о внутреннем аудите ОАО «Строймонтаж»
2			Цели ООО «АБВ» в области качества на 2001 г.
3			Инструкция по запуску котла ОГА-14Б
4			Транспортный устав железных дорог РФ
5			Разрез 4-4. Рабочий проект типового задания А18
6			Протокол приемочных испытаний изделия БР-11 / партия 2
7			Блок-схема процессов верхнего уровня ООО «АБВ»
8			Бланк соглашения проектных спецификаций (пустой)
9			План улучшения системы качества ООО «АБВ» на 2001 г.
10			Протокол совещания руководства по системе качества
11			Должностная инструкция продавца-консультанта
12			Кодекс торгового мероприятия РФ
13			Журнал передачи смен поста ОТК № 3
14			Отчет о калибровке электротехнического измерительного оборудования
15			Квартальный бухгалтерский отчет
16			Договор на выполнение консультационных работ

**Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по \_\_\_\_\_ шкале (указать нужно: по 5-балльной

шкале или дихотомической шкале) следующим образом (привести одну из двух нижеследующих таблиц):

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

ИЛИ

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100-50	зачтено
49 и менее	не зачтено

**Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи** (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

**6-5 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

**2-1 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.