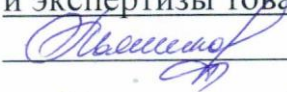


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пьяникова Эльвира Анатольевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 21.09.2021 14:08:37
Уникальный программный ключ:
54c4418b21a02d788de4ddefc47ecc020d504a8f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
товароведения, технологии
и экспертизы товаров
 Э.А. Пьяникова
«07» 06 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Производственные системы обеспечения качества продуктов
питания
(наименование дисциплины)

19.03.03 Продукты питания животного происхождения
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Раздел 1. История развития систем управления качеством продукции. Понятие качества и безопасности продукции

1. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара?

- а. паспорта;
- б. рекламации
- в. спецификации;
- г. чертежа;
- д. гарантии изготовителя.

2. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции?

- а. два;
- б. три;
- в. четыре;
- г. пять;
- д. шесть.

3. В каком году были разработаны и утверждены Госстандартом Основные принципы Единой системы государственного управления качеством продукции?

- а. 1960
- б. 1970
- в. 1974
- г. 1978

4. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

- а. система бездефектного труда;
- б. научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
- в. кружки качества;
- г. комплексная система управления качеством;
- д. бездефектное изготовление продукции.

5. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?

- а. пять;
- б. шесть;
- в. семь;
- г. восемь;
- д. девять.

6. На какой стадии формируется качество продукции?

- а. заключения контракта на поставку
- б. изготовления
- в. сборки
- г. контроля качества
- д. проектирования

7. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?

- а. потребителя
- б. руководства предприятия
- в. вышестоящего органа управления
- г. министерства
- д. Госстандарта РФ

8. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?
- а. механика
 - б. логика
 - в. квалиметрия
 - г. маркетинг
 - д. электроника
9. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?
- а. росту импорта товаров
 - б. снижению конкурентоспособности
 - в. увеличению золотого запаса
 - г. росту экспортных возможностей
 - д. эффективному использованию природных ресурсов
10. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека
- а. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
 - б. Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
 - в. Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 - г. Закон «О техническом регулировании»
 - д. Закон «Об обеспечении единства измерений»
11. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека
- а. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
 - б. Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
 - в. Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 - г. Закон «О техническом регулировании»
 - д. Закон «Об обеспечении единства измерений»
12. Показатель качества, характеризующий одно свойство продукции
- а. Единичный
 - б. Относительный
 - в. Определяющий (оценочный)
 - г. Комплексный
13. Показатель качества обозначает преобладающее качество продукта
- а. Единичный
 - б. Относительный
 - в. Определяющий (оценочный)
 - г. Комплексный
14. Пищевые продукты, подтверждающие то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений
- а. Эргономические показатели
 - б. Показатели безопасности
 - в. Гигиенические показатели
 - г. Антропометрические показатели
 - д. Физиологические показатели
15. Правильная последовательность этапов разработки типовой схемы обеспечения безопасности производства пищевой продукции в организации:
- а. определение критических контрольных точек
 - б. оформление листа ХАССП
 - в. набор опасных факторов
 - г. актуализация листа ХАССП
- Ответ: _____

16. ХАССП – это _____.

17. Модель обеспечения качества – это _____.

18. Второй принцип СМК – это _____.

19. Вставить пропущенное слово: «качество» определяется как степень соответствия присущих характеристик (отличительных свойств, оцениваемых качественно или количественно) предполагаемым илитребованиям (потребностям или ожиданиям).

20. Что является определяющим в первых двух этапах развития систем качества:

а. контроль качества продукции

б. планирование

в. организация

г. мотивация

Раздел 2. Принципы всеобщего управления качеством

1. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

а. Фейгенбаума;

б. Прудона;

в. Исикава;

г. Деминга;

д. Боголюбова.

2. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

а. управление качеством

б. всеобщее управление качеством

в. сертификация

г. стандартизация

д. метрология

3. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде таблицы, текста, графика?

а. свойство

б. принцип

в. закон

г. характеристика

д. потребность

4. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?

а. услуга

б. объект

в. продукция

г. деньги

д. система

5. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

а. система качества

б. уровень качества

в. относительное качество

г. характеристика

д. процесс

6. Что влияет, в первую очередь, на процесс внедрения всеобщего управления качеством?

а. общественное мнение;

- б. состояние экономики;
 - в. рыночные отношения;
 - г. законодательство страны;
 - д. желание руководителей предприятий.
7. Какую цель ставят предприятия в процессе управления качеством?
- а. повышение уровня качества продукции;
 - б. получение прибыли;
 - в. расширение производства;
 - г. удовлетворение потребностей потребителей;
 - д. снижение себестоимости производимой продукции,
8. Принцип постоянного улучшения деятельности организации в целом следует рассматривать как ее _____.
9. Седьмой принцип СМК – это принятие решений, основанных на _____.
10. TQM(всеобщее управление качеством) – это _____.
11. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает.
- а. шесть фаз;
 - б. пять фаз;
 - в. четыре фазы.
12. Звезда качества включает:
- а. систему мотиваций;
 - б. систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в. систему взаимоотношений с инвесторами.
13. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это
- а. система обеспечения качества продукции;
 - б. экспертиза продукции предприятия;
 - в. совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которым является качество.
14. Семейство международных стандартов МС ИСО 9000 устанавливает:
- а. правила сертификации системы качества организации по требованию заказчика;
 - б. требования и рекомендации по обеспечению качества продукции;
 - в. требования и рекомендации по созданию результативной системы менеджмента качества организации.
15. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, согласно ГОСТ Р ИСО 9000:2001, может рассматриваться как:
- а) коммерческая деятельность;
 - б) производство;
 - в) процесс.
16. Стандарты семейства ИСО 9000 устанавливают восемь основных:
- а) принципов менеджмента качества;
 - б) инструментов менеджмента качества;
 - в) методов менеджмента качества.
17. Непрерывность управления, обеспечиваемая процессным подходом, состоит в отслеживании и выработке управляющих воздействий:
- а) на стыках процессов;
 - б) внутри процессов;
 - в) по входу и выходу системы.
18. Изменчивость качества налаженного процесса является результатом:
- а) субъективных воздействий;
 - б) разладки оборудования;
 - в) объективных закономерностей.
19. Степень документированности системы менеджмента качества организации,

кроме размера организации и сложности процессов в ней, зависит от:

- а) системы сертификации;
- б) требований заказчиков;
- в) компетентности персонала.

Раздел 3. Системы менеджмента качества при производстве пищевой продукции

1. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

- а. два;
- б. три;
- в. четыре;
- г. пять;
- д. шесть.

2. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?

- а. 10;
- б. 12;
- в. 13;
- г. 14.

3. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

- а. анализе;
- б. планировании;
- в. прогнозировании;
- г. маркетинге;
- д. проектировании.

4. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?

- а. пять
- б. семь
- в. десять
- г. двенадцать

5. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?

- а. технологичного;
- б. дорогого;
- в. менее трудоемкого;
- г. пользующегося спросом;
- д. на который разработана техническая документация.

6. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества?

- а. плановый отдел;
- б. технический отдел;
- в. технологический отдел;
- г. конструкторский отдел;
- д. отдел обеспечения качества.

7. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции?

- а. главный инженер;
- б. директор;
- в. зам. директора по качеству;
- г. начальник отдела технического контроля;
- д. начальник технического отдела.

8. В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1у94 является вновь введенное положение о том, что вся работа, выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов?

- а. методологическом
- б. техническом
- в. идеологическом
- г. технологическом
- д. экономическом.

9. Кто является высшим органом ИСО?

- а. Совет учредителей;
- б. Генеральная Ассамблея;
- в. Центральный секретариат;
- г. Генеральный директор;
- д. Президент.

10. Что является первым и последним этапом системы качества?

- а. маркетинг;
- б. контроль;
- в. проектирование;
- г. квалификация персонала;
- д. организация работы служб технического контроля.

11. Первый принцип в СМК – это

- а. ориентация на потребителя
- б. непрерывное улучшение деятельности
- в. принятие решений на основе фактов
- г. установление взаимовыгодных взаимоотношений с поставщиками

12. Системный подход в СМК:

- а. понимание менеджмента взаимосвязанных процессов организации как системы
- б. преобразование видов деятельности в процессы
- в. установление лидерства
- г. распределение функций и обязанностей руководителей

13. Четвертый принцип СМК – это:

- а. процессный подход
- б. системный подход
- в. непрерывное улучшение деятельности
- г. принятие решений на основе фактов
- д. ориентация на потребителей

14. Модель СМК основана на:

- а. кибернетической модели
- б. на процессах
- в. системном подходе
- г. на модели улучшения

15. Какова последовательность мероприятий по подготовке и внедрению СМК в организации: принятие решения внедрении - заключение договора с консалтинговой организацией -создание рабочей группы и мероприятий по разработки и внедрению системы, обучение персонала на создание документации

16. Какой документ определяет начало разработки СМК в организации:

- а. решение высшего руководства о разработке и внедрении СМК
- б. договор с консалтинговой организацией
- в. договор с органами по сертификации
- г. приказ о создании рабочей группы СМК

17. На какой период выдаётся организация сертификат соответствия на СМК:

- а. 1 год

- б. 2 года
- в. 3 года
- г. 5 лет
- д. 8 лет

18. Правильная последовательность этапов подготовки и разработки СМК:

- а. разработка документации СМК
- б. проведение обучения персонала
- в. проведение контрольного аудита консалтинговой организацией
- г. составление плана-графика проведения работ по подготовке к внедрению СМК
- д. принятие решения руководства организации о разработке и внедрении СМК
- е. внедрение СМК

Ответ: _____

19. Менеджмент качества связан:

- а. только с производственными подразделениями компании;
- б. со всей системой управления компании;
- в. с внешними поставщиками компании

Раздел 4. Контроль качества пищевой продукции.

1. Что является первым этапом оценки качества продукции?

- а. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
- б. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
- в. выбор номенклатуры показателей качества;
- г. обучение персонала отдела технического контроля;
- д. составление плана проверок.

2. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:

- а. соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
- б. соответствие качества результата труда установленным требованиям;
- в. соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
- г. соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
- д. соответствие мировым стандартам качества.

3. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?

- а. аналогичной продукцией других предприятий
- б. проектными данными
- в. стандартами предприятия
- г. контрольным образцом
- д. эталоном (стандартом)

4. Какой термин обозначает проверку соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям?

- а. организация контроля; технический контроль; контроль на соответствие ГОСТу;
- б. оценка качества продукции;
- в. документальный контроль.

5. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?

- а. совершенствование методов контроля;
- б. разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;
- в. предупреждение брака;
- г. изменения методов наказания за допущенный брак;
- д. совершенствование технологического режима.

6. Какая процедура контроля продолжается до тех пор, пока в выборке не появится

дефектный экземпляр?

- а. сплошная;
- б. дискретная;
- в. технологически необходимая;
- г. опытно-статистическая;
- д. с ослабленным режимом.

7. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?

- а. технические условия;
- б. стандарт;
- в. регламент;
- г. норматив;
- д. эталон.

8. Обязательные процедуры в документации СМК: управление документацией; управление несоответствующей продукцией; аудит; ###, ###, ###.

9. Процессы жизненного цикла продукции: ###; разработка продукции; технологическая подготовка производства; ###; производство продукции.

10. Проверку соответствия продукции установленным требованиям в нормативных документах при нормальных климатических условиях называют

- а. контролем
- б. калибровкой
- в. испытанием
- г. поверкой

11. Установите порядок проведения контроля продукции

- а. получение первичной информации об объектах контроля
- б. получение вторичной информации об отклонениях от заданных параметров
- в. подготовка информации для выработки соответствующих воздействий на объект

12. Контроль классифицируется в зависимости от объекта контроля на

- а. количественный и качественный
- б. проектирования, производственный, эксплуатационный
- в. входной, операционный, непрерывный
- г. сплошной, выборочный,
- д. разрушающий, неразрушающий

13. Контроль классифицируется по месту организации на том или ином этапе жизненного цикла продукции на

- а. количественный и качественный
- б. проектирование, производственный, эксплуатационный
- в. входной, операционный, непрерывный
- г. сплошной, выборочный
- д. разрушающий, неразрушающий

14. Контроль классифицируется в зависимости от объекта контроля на

- а. количественный и качественный
- б. проектирование, производственный, эксплуатационный
- в. входной, операционный, непрерывный
- г. сплошной, выборочный
- д. разрушающий, неразрушающий

15. Контроль классифицируется по месту расположения в производственном процессе на

- а. количественный и качественный
- б. проектирование, производственный, эксплуатационный
- в. входной, операционный, непрерывный
- г. сплошной, выборочный

- д. разрушающий, неразрушающий
16. Контроль классифицируется по степени охвата контролируемой продукции на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
17. Контроль классифицируется по воздействию на объект контроля на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
18. Контроль классифицируется по характеристикам объектов контроля на
- а. измерительный, органолептический, визуальный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
19. Контрольные испытания – это
- а. испытания, проводимые для контроля качества продукции
 - б. испытания продукции, проводимые с целью установления соответствия характеристик её свойств национальным или международным нормативным документам

Раздел 5. Методы и способы управления качеством.

1. Какие методы используются для анализа и регулирования процессов на всех стадиях жизненного цикла продукции?
- а. Статистические;
 - б. аналитические;
 - в. логические;
 - г. планирования;
 - д. инженерно-математические.
2. К каким методам относятся методы оценки качества продукции?
- а. стимулирования;
 - б. контроля;
 - в. мотивации;
 - г. самоконтроля;
 - д. статистическим.
3. Какие методы управления качеством продукции признаны важным условием повышения рентабельности продукции?
- а. самоконтроля;
 - б. статистические;
 - в. экономико-математические;
 - г. социальные;
 - д. технические.
4. Сколько используется известных методов (инструментов) качества на предприятии?
- а. 5;
 - б. 6;
 - в. 7;
 - г. 8;
 - д. 9.

5. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется установить, сколько колебаний в процессе вызывается случайными изменениями?

- а. контрольная карта;
- б. временные ряды;
- в. диаграмма Парето;
- г. гистограмма;
- д. диаграмма рассеяния.

6. Какой анализ позволяют проводить контрольные карты?

- а. экономической эффективности;
- б. технической целесообразности;
- в. спроса на производимую продукцию;
- г. возможностей процесса;
- д. причин брака.

7. Сколько видов контрольных карт применяется для характеристики качественных признаков продукции?

- а. два;
- б. три;
- в. четыре;
- г. пять;
- д. шесть.

8. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется определить, что происходит с одной из переменных величин, если другая переменная изменяется?

- а. контрольная карта;
- б. временные ряды;
- в. диаграмма Парето;
- г. гистограмма;
- д. диаграмма рассеяния.

9. Целью какого метода контроля является исключение случайных изменений качества продукции?

- а. гносеологического;
- б. аналитического;
- в. статистического;
- г. математического анализа;
- д. социального.

10. Кто осуществляет испытания образцов продукции?

- а. предприятие-изготовитель;
- б. покупатель;
- в. третья сторона;
- г. Госстандарт РФ;
- д. испытательные лаборатории.

11. Метод Структурирования Функции Качества (СФК), или Развертывания Функции Качества разработан:

- а) в Японии;
- б) США;
- в) Германии.

12. Основная идея технологии СФК заключается в понимании того, что:

- а) между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» существует большое различие;
- б) между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» нет различия;

- в) «фактические показатели качества» являются более важными.
13. При создании продукции метод СФК используется:
- на всех этапах производства;
 - на этапе планирования продукта;
 - на этапе проектирования процесса.
14. Цель проведения FMEA:
- снижение риска потребителя от потенциальных дефектов;
 - повышение эффективности СМК;
 - повышение производительности труда.
15. FMEA-анализ включает:
- 2 этапа;
 - 3 этапа;
 - 1 этап.
16. «Процессный подход» может быть определены как
- применение в организации цикла PDCA
 - применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата
 - деятельность, использующая ресурсы в целях преобразования входов в выходы.
17. Вид и степень управления процессами, переданными сторонним организациям,
- должны быть определены в системе менеджмента качества
 - не должны отражаться в системе менеджмента качества
18. При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить:
- что должно быть сделано;
 - какие потребуются ресурсы;
 - кто будет нести ответственность;
 - когда эти действия будут завершены;
 - каким образом будут оцениваться результаты;
 - как изменятся планы организации
19. При планировании изменений организация должна рассматривать:
- цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
 - целостность системы менеджмента качества;
 - доступность ресурсов;
 - распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.
 - информационные и коммуникационные технологии

Шкала оценивания: 5 балльная.

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:

- 5 баллов соответствуют оценке «отлично»;
- 4 баллов – оценке «хорошо»;
- 3 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2 баллов и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.4 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Раздел 1. История развития систем управления качеством продукции. Понятие качества и безопасности продукции

- Процесс проектирования и конструирования: понятие, влияние на качество.

2. Сырье и комплектующие: понятие, влияние на качество.
3. Технологическая обработка: понятие, влияние на качество.
4. Упаковка: понятие, классификация и характеристика влияния на качество.
5. Маркировка: понятие, влияние на качество.
6. Транспортирование и хранение: понятие, влияние на качество.

Раздел 2. Принципы всеобщего управления качеством

1. Понятие «Всеобщее управление качеством» и история развития
2. Основные принципы системы всеобщего качества
3. Анализ принципов всеобщего качества
4. Сущность системы TQM
5. Проблемы внедрения концепции «Всеобщего управления качеством» в деятельность организации.
6. Составляющие компоненты TQM в концепциях специалистов по качеству

Раздел 3. Системы менеджмента качества при производстве пищевой продукции

1. Нормативно-законодательная база системы ХАССП.
2. Тенденция развития системы ХАССП.
3. Основные термины и определения системы ХАССП.
4. Побудительные мотивы к внедрению ХАССП.
5. Обслуживание и совершенствование системы ХАССП.
6. ХАССП и новые научные подходы к обеспечению пищевой безопасности.

Шкала оценивания: 4 балльная.

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

4 балла (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.

3 балла (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.

2 балла (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.

1 балл (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.

ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара?

- а. паспорта;
- б. рекламации
- в. спецификации;
- г. чертежа;
- д. гарантии изготовителя.

2. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции?

- а. два;
- б. три;
- в. четыре;
- г. пять;
- д. шесть.

3. В каком году были разработаны и утверждены Госстандартом Основные принципы Единой системы государственного управления качеством продукции?

- а. 1960
- б. 1970
- в. 1974
- г. 1978

4. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

- а. система бездефектного труда;
- б. научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
- в. кружки качества;
- г. комплексная система управления качеством;
- д. бездефектное изготовление продукции.

5. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века?

- а. пять;
- б. шесть;
- в. семь;
- г. восемь;
- д. девять.

6. На какой стадии формируется качество продукции?

- а. заключения контракта на поставку
- б. изготовления
- в. сборки
- г. контроля качества
- д. проектирования

7. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики?

- а. потребителя
- б. руководства предприятия
- в. вышестоящего органа управления
- г. министерства

- д. Госстандарта РФ
8. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?
- а. механика
 - б. логика
 - в. квалиметрия
 - г. маркетинг
 - д. электроника
9. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции?
- а. росту импорта товаров
 - б. снижению конкурентоспособности
 - в. увеличению золотого запаса
 - г. росту экспортных возможностей
 - д. эффективному использованию природных ресурсов
10. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека
- а. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
 - б. Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
 - в. Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 - г. Закон «О техническом регулировании»
 - д. Закон «Об обеспечении единства измерений»
11. Регулирует отношения в области обеспечения качества пищевых продуктов и их безопасности для здоровья человека
- а. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
 - б. Закон «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
 - в. Закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов»
 - г. Закон «О техническом регулировании»
 - д. Закон «Об обеспечении единства измерений»
12. Показатель качества, характеризующий одно свойство продукции
- а. Единичный
 - б. Относительный
 - в. Определяющий (оценочный)
 - г. Комплексный
13. Показатель качества обозначает преобладающее качество продукта
- а. Единичный
 - б. Относительный
 - в. Определяющий (оценочный)
 - г. Комплексный
14. Пищевые продукты, подтверждающие то, что продукция при обычных условиях применения не вредна и не опасна для здоровья нынешнего и будущих поколений
- а. Эргономические показатели
 - б. Показатели безопасности
 - в. Гигиенические показатели
 - г. Антропометрические показатели
 - д. Физиологические показатели
15. Что является определяющим в первых двух этапах развития систем качества:
- а. контроль качества продукции
 - б. планирование
 - в. организация
 - г. мотивация
16. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

- а. Фейгенбаума;
- б. Прудона;
- в. Исикава;
- г. Деминга;
- д. Боголюбова.

17. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

- а. управление качеством
- б. всеобщее управление качеством
- в. сертификация
- г. стандартизация
- д. метрология

18. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде таблицы, текста, графика?

- а. свойство
- б. принцип
- в. закон
- г. характеристика
- д. потребность

19. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий?

- а. услуга
- б. объект
- в. продукция
- г. деньги
- д. система

20. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством?

- а. система качества
- б. уровень качества
- в. относительное качество
- г. характеристика
- д. процесс

21. Что влияет, в первую очередь, на процесс внедрения всеобщего управления качеством?

- а. общественное мнение;
- б. состояние экономики;
- в. рыночные отношения;
- г. законодательство страны;
- д. желание руководителей предприятий.

22. Какую цель ставят предприятия в процессе управления качеством?

- а. повышение уровня качества продукции;
- б. получение прибыли;
- в. расширение производства;
- г. удовлетворение потребностей потребителей;
- д. снижение себестоимости производимой продукции,

23. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает.

- а. шесть фаз;
- б. пять фаз;
- в. четыре фазы.

24. Звезда качества включает:

- а. систему мотиваций;
 - б. систему взаимоотношений с поставщиками;
 - в. систему взаимоотношений с инвесторами.
25. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это
- а. система обеспечения качества продукции;
 - б. экспертиза продукции предприятия;
 - в. совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которым является качество.
26. Семейство международных стандартов МС ИСО 9000 устанавливает:
- а. правила сертификации системы качества организации по требованию заказчика;
 - б. требования и рекомендации по обеспечению качества продукции;
 - в. требования и рекомендации по созданию результативной системы менеджмента качества организации.
27. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, согласно ГОСТ Р ИСО 9000:2001, может рассматриваться как:
- а) коммерческая деятельность;
 - б) производство;
 - в) процесс.
28. Стандарты семейства ИСО 9000 устанавливают восемь основных:
- а) принципов менеджмента качества;
 - б) инструментов менеджмента качества;
 - в) методов менеджмента качества.
29. Непрерывность управления, обеспечиваемая процессным подходом, состоит в отслеживании и выработке управляющих воздействий:
- а) на стыках процессов;
 - б) внутри процессов;
 - в) по входу и выходу системы.
30. Изменчивость качества налаженного процесса является результатом:
- а) субъективных воздействий;
 - б) разладки оборудования;
 - в) объективных закономерностей.
31. Степень документированности системы менеджмента качества организации, кроме размера организации и сложности процессов в ней, зависит от:
- а) системы сертификации;
 - б) требований заказчиков;
 - в) компетентности персонала.
32. Сколько международных стандартов серии 9000 X по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?
- а. два;
 - б. три;
 - в. четыре;
 - г. пять;
 - д. шесть.
33. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?
- а. 10;
 - б. 12;
 - в. 13;
 - г. 14.
34. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:
- а. анализе;

- б. планировании;
 - в. прогнозировании;
 - г. маркетинге;
 - д. проектировании.
35. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества?
- а. пять
 - б. семь
 - в. десять
 - г. двенадцать
36. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства?
- а. технологичного;
 - б. дорогого;
 - в. менее трудоемкого;
 - г. пользующегося спросом;
 - д. на который разработана техническая документация.
37. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества?
- а. плановый отдел;
 - б. технический отдел;
 - в. технологический отдел;
 - г. конструкторский отдел;
 - д. отдел обеспечения качества.
38. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции?
- а. главный инженер;
 - б. директор;
 - в. зам. директора по качеству;
 - г. начальник отдела технического контроля;
 - д. начальник технического отдела.
39. В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1у94 является вновь введенное положение о том, что вся работа, выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов?
- а. методологическом
 - б. техническом
 - в. идеологическом
 - г. технологическом
 - д. экономическом.
40. Кто является высшим органом ИСО?
- а. Совет учредителей;
 - б. Генеральная Ассамблея;
 - в. Центральный секретариат;
 - г. Генеральный директор;
 - д. Президент.
41. Что является первым и последним этапом системы качества?
- а. маркетинг;
 - б. контроль;
 - в. проектирование;
 - г. квалификация персонала;
 - д. организация работы служб технического контроля.
42. Первый принцип в СМК – это
- а. ориентация на потребителя

- б. непрерывное улучшение деятельности
 - в. принятие решений на основе фактов
 - г. установление взаимовыгодных взаимоотношений с поставщиками
43. Системный подход в СМК:
- а. понимание менеджмента взаимосвязанных процессов организации как системы
 - б. преобразование видов деятельности в процессы
 - в. установление лидерства
 - г. распределение функций и обязанностей руководителей
44. Четвертый принцип СМК – это:
- а. процессный подход
 - б. системный подход
 - в. непрерывное улучшение деятельности
 - г. принятие решений на основе фактов
 - д. ориентация на потребителей
45. Модель СМК основана на:
- а. кибернетической модели
 - б. на процессах
 - в. системном подходе
 - г. на модели улучшения
46. Какой документ определяет начало разработки СМК в организации:
- а. решение высшего руководства о разработке и внедрении СМК
 - б. договор с консалтинговой организацией
 - в. договор с органами по сертификации
 - г. приказ о создании рабочей группы СМК
47. На какой период выдаётся организация сертификат соответствия на СМК:
- а. 1 год
 - б. 2 года
 - в. 3 года
 - г. 5 лет
 - д. 8 лет
48. Менеджмент качества связан:
- а. только с производственными подразделениями компании;
 - б. со всей системой управления компании;
 - в. с внешними поставщиками компании
49. Что является первым этапом оценки качества продукции?
- а. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
 - б. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
 - в. выбор номенклатуры показателей качества;
 - г. обучение персонала отдела технического контроля;
 - д. составление плана проверок.
50. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:
- а. соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
 - б. соответствие качества результата труда установленным требованиям;
 - в. соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
 - г. соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
 - д. соответствие мировым стандартам качества.
51. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия?
- а. аналогичной продукцией других предприятий
 - б. проектными данными
 - в. стандартами предприятия

- г. контрольным образцом
 - д. эталоном (стандартом)
52. Какой термин обозначает проверку соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям?
- а. организация контроля; технический контроль; контроль на соответствие ГОСТу;
 - б. оценка качества продукции;
 - в. документальный контроль.
53. На что направлены, в первую очередь, усилия ведущих фирм мира в области контроля качества продукции?
- а. совершенствование методов контроля;
 - б. разработку эффективной системы поощрения работников за снижение брака;
 - в. предупреждение брака;
 - г. изменения методов наказания за допущенный брак;
 - д. совершенствование технологического режима.
54. Какая процедура контроля продолжается до тех пор, пока в выборке не появится дефектный экземпляр?
- а. сплошная;
 - б. дискретная;
 - в. технологически необходимая;
 - г. опытно-статистическая;
 - д. с ослабленным режимом.
55. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции?
- а. технические условия;
 - б. стандарт;
 - в. регламент;
 - г. норматив;
 - д. эталон.
56. Проверку соответствия продукции установленным требованиям в нормативных документах при нормальных климатических условиях называют
- а. контролем
 - б. калибровкой
 - в. испытанием
 - г. поверкой
57. Контроль классифицируется в зависимости от объекта контроля на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирования, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный,
 - д. разрушающий, неразрушающий
58. Контроль классифицируется по месту организации на том или ином этапе жизненного цикла продукции на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
59. Контроль классифицируется в зависимости от объекта контроля на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный

- д. разрушающий, неразрушающий
60. Контроль классифицируется по месту расположения в производственном процессе на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
61. Контроль классифицируется по степени охвата контролируемой продукции на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
62. Контроль классифицируется по воздействию на объект контроля на
- а. количественный и качественный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
63. Контроль классифицируется по характеристикам объектов контроля на
- а. измерительный, органолептический, визуальный
 - б. проектирование, производственный, эксплуатационный
 - в. входной, операционный, непрерывный
 - г. сплошной, выборочный
 - д. разрушающий, неразрушающий
64. Контрольные испытания – это
- а. испытания, проводимые для контроля качества продукции
 - б. испытания продукции, проводимые с целью установления соответствия характеристик её свойств национальным или международным нормативным документам
65. Какие методы используются для анализа и регулирования процессов на всех стадиях жизненного цикла продукции?
- а. статистические;
 - б. аналитические;
 - в. логические;
 - г. планирования;
 - д. инженерно-математические.
66. К каким методам относятся методы оценки качества продукции?
- а. стимулирования;
 - б. контроля;
 - в. мотивации;
 - г. самоконтроля;
 - д. статистическим.
67. Какие методы управления качеством продукции признаны важным условием повышения рентабельности продукции?
- а. самоконтроля;
 - б. статистические;
 - в. экономико-математические;
 - г. социальные;
 - д. технические.
68. Сколько используется известных методов (инструментов) качества на предприятии?

- а. 5;
- б. 6;
- в. 7;
- г. 8;
- д. 9.

69. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется установить, сколько колебаний в процессе вызывается случайными изменениями?

- а. контрольная карта;
- б. временные ряды;
- в. диаграмма Парето;
- г. гистограмма;
- д. диаграмма рассеяния.

70. Какой анализ позволяют проводить контрольные карты?

- а. экономической эффективности;
- б. технической целесообразности;
- в. спроса на производимую продукцию;
- г. возможностей процесса;
- д. причин брака.

71. Сколько видов контрольных карт применяется для характеристики качественных признаков продукции?

- а. два;
- б. три;
- в. четыре;
- г. пять;
- д. шесть.

72. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется определить, что происходит с одной из переменных величин, если другая переменная изменяется?

- а. контрольная карта;
- б. временные ряды;
- в. диаграмма Парето;
- г. гистограмма;
- д. диаграмма рассеяния.

73. Целью какого метода контроля является исключение случайных изменений качества продукции?

- а. гносеологического;
- б. аналитического;
- в. статистического;
- г. математического анализа;
- д. социального.

74. Кто осуществляет испытания образцов продукции?

- а. предприятие-изготовитель;
- б. покупатель;
- в. третья сторона;
- г. Госстандарт РФ;
- д. испытательные лаборатории.

75. Метод Структурирования Функции Качества (СФК), или Развертывания Функции Качества разработан:

- а) в Японии;
- б) США;
- в) Германии.

76. Основная идея технологии СФК заключается в понимании того, что:
- а) между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» существует большое различие;
 - б) между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» нет различия;
 - в) «фактические показатели качества» являются более важными.
77. При создании продукции метод СФК используется:
- а) на всех этапах производства;
 - б) на этапе планирования продукта;
 - в) на этапе проектирования процесса.
78. Цель проведения FMEA:
- а) снижение риска потребителя от потенциальных дефектов;
 - б) повышение эффективности СМК;
 - в) повышение производительности труда.
79. FMEA-анализ включает:
- а) 2 этапа;
 - б) 3 этапа;
 - в) 1 этап.
80. «Процессный подход» может быть определены как
- а. применение в организации цикла PDCA
 - б. применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата
 - в. деятельность, использующая ресурсы в целях преобразования входов в выходы.
81. Вид и степень управления процессами, переданными сторонним организациям,
- а. должны быть определены в системе менеджмента качества
 - б. не должны отражаться в системе менеджмента качества
82. При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить:
- а. что должно быть сделано;
 - б. какие потребуются ресурсы;
 - в. кто будет нести ответственность;
 - г. когда эти действия будут завершены;
 - д. каким образом будут оцениваться результаты;
 - е. как изменятся планы организации
83. При планировании изменений организация должна рассматривать:
- а. цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
 - б. целостность системы менеджмента качества;
 - в. доступность ресурсов;
 - г. распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.
 - д. информационные и коммуникационные технологии

2 Вопросы в открытой форме

1. ХАССП – это _____.
2. Модель обеспечения качества – это _____.
3. Второй принцип СМК – это _____.
4. Вставить пропущенное слово: «качество» определяется как степень соответствия присущих характеристик (отличительных свойств, оцениваемых качественно или количественно) предполагаемым илитребованиям (потребностям или ожиданиям).
5. Принцип постоянного улучшения деятельности организации в целом следует

рассматривать как ее _____.

6. Седьмой принцип СМК – это принятие решений, основанных на _____.

7. TQM(всеобщее управление качеством) – это _____.

8. Обязательные процедуры в документации СМК: управление документацией; управление несоответствующей продукцией; аудит; ###, ###, ###.

9. Процессы жизненного цикла продукции: ###; разработка продукции; технологическая подготовка производства; ###; производство продукции.

3 Вопросы на установление последовательности

1. Правильная последовательность этапов разработки типовой схемы обеспечения безопасности производства пищевой продукции в организации:

а. определение критических контрольных точек

б. оформление листа ХАССП

в. набор опасных факторов

г. актуализация листа ХАССП

Ответ: _____

2. Какова последовательность мероприятий по подготовке и внедрению СМК в организации: принятие решения внедрении - заключение договора с консалтинговой организацией -создание рабочей группы и мероприятий по разработки и внедрению системы, обучение персонала на создание документации.

3. Правильная последовательность этапов подготовки и разработки СМК:

а. разработка документации СМК

б. проведение обучения персонала

в. проведение контрольного аудита консалтинговой организацией

г. составление плана-графика проведения работ по подготовке к внедрению СМК

д. принятие решения руководства организации о разработке и внедрении СМК

е. внедрение СМК

Ответ: _____

4. Установите порядок проведения контроля продукции

а. получение первичной информации об объектах контроля

б. получение вторичной информации об отклонениях от заданных параметров

в. подготовка информации для выработки соответствующих воздействий на объект

5. Расставьте в правильной последовательности основные этапы технического

контроля, представленные на рисунке 1.

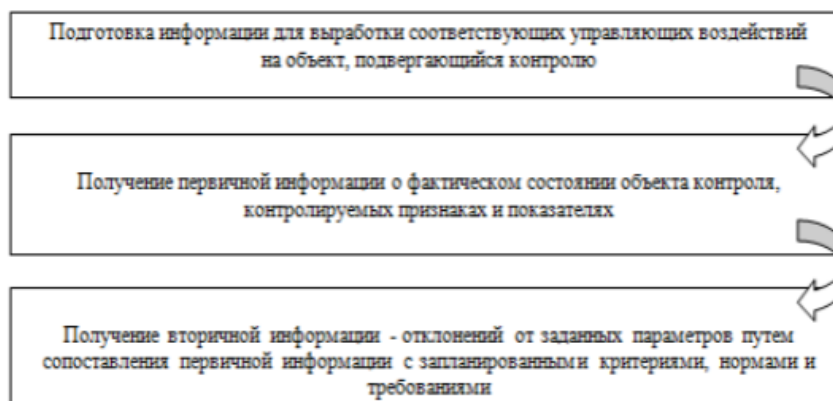


Рисунок 1 – Этапы технического контроля

4 Вопросы на установление соответствия

1. Установите соответствие аббревиатуры: к каждой позиции данной в первом столбце подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Определение	Наименование
1) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «всеобщий менеджмент качества»	а) MBQ
2) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «статический менеджмент качества»	б) QFD
3) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «всеобщее управление качеством»	в) UQM
4) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «универсальный менеджмент качества»	г) TQM
5) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «менеджмент на основе качества»	д) SQC
6) Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «статистический контроль качества»	е) TQC

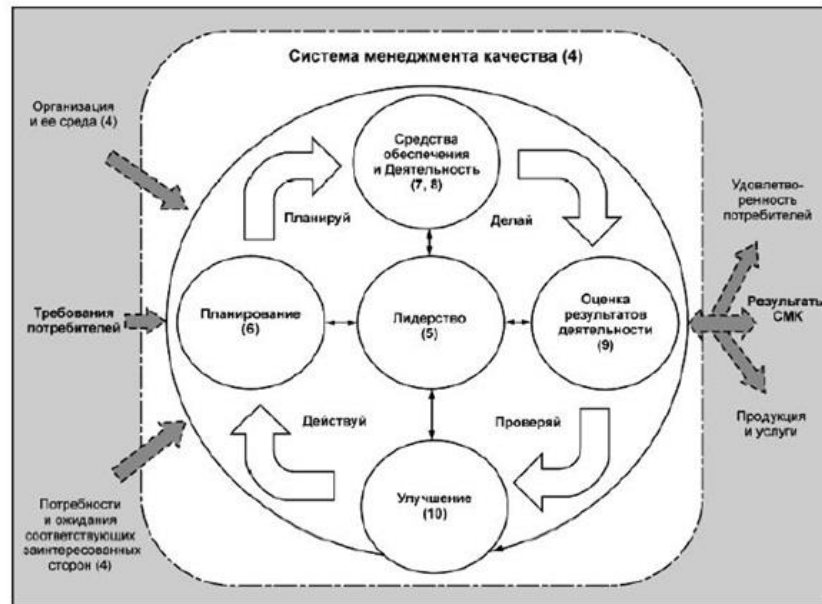
2. Расставьте на рисунке правильную последовательность и определите, что изображено на рисунке?



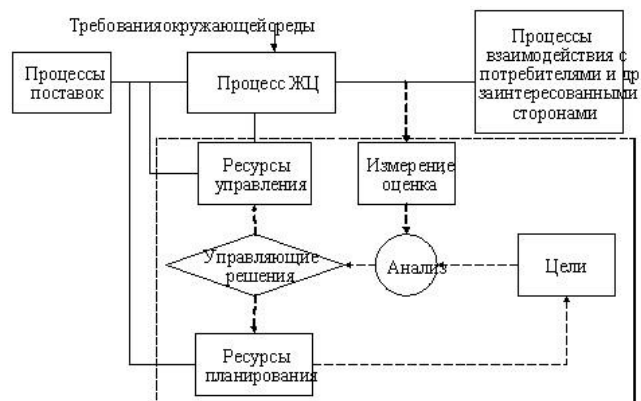
3. Расставьте на рисунке правильную последовательность и определите, что изображено на рисунке?



4. Расставьте на рисунке правильную последовательность и определите, что изображено на рисунке?



5. Расставьте на рисунке правильную последовательность и определите, что изображено на рисунке?



6. Расставьте на рисунке правильную последовательность и определите, что изображено на рисунке?



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 дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача №1. Для трех видов продукции в таблице приведены базовые и фактические значения показателя дефектности, объемы выпуска продукции в условных единицах. Определите относительный показатель дефектности для трех видов продукции и индекс дефектности для всей продукции.

Таблица -Коэффициенты дефектности и объемы выпуска продукции

Вид продукции	Значение коэффициента дефектности		Объем выпуска продукции (усл.един.)	Относительный показатель дефектности
	Фактическое	Базовое		
1	0,8	1,0	2	
2	6,5	5	3	
3	1,8	2,0	1	
Всего			6	

Компетентностно-ориентированная задача №2. Используя ГОСТ Р ИСО 9000-2001 дайте определения основным категориям менеджмента качества (табл. 1). Используя представленные в табл. 1 и другие категории, а также схему модели менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000-2001) предложите и объясните алгоритм менеджмента качества в современных экономических условиях.

Категория	Определение
Качество	
Менеджмент качества	
Система менеджмента качества	
Требования	
Удовлетворенность потребителей	
Возможности	
Заинтересованные стороны	

Компетентностно-ориентированная задача №3. Определите по предложенным стандартам: ГОСТ 23670-2019 «Изделия колбасные мясные вареные. Технические условия» какова градация качества групп товаров (сорт, группа сложности, группа качества, номер, марка и др.). Результаты запишите по форме таблицы:

Наименование стандарта	Градация по качеству	Основные характеризующие параметры, различия в градациях

Компетентностно-ориентированная задача №4. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford 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 Ford 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 №5. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого. Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Компетентностно-ориентированная задача №6. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он позвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие - вот вам доллар каждому». На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому». На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов. На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов - ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора. Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Компетентностно-ориентированная задача №7. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди». «Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба». «...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете». «Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что, если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами». «Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо». «Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку». Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности

Компетентностно-ориентированная задача №8 Выделите основные требования потребителей к ресторану быстрого питания. 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.

Компетентностно-ориентированная задача №9. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Компетентностно-ориентированная задача №10. Провести ABC анализ оптимизации меню в ресторане. ABC анализ основан на законе Парето (Закон Парето, или Принцип Парето, или принцип 20/80 — эмпирическое правило, названное в честь экономиста и социолога Вильфредо Парето, в наиболее общем виде формулируется как «20 % усилий дают 80 % результата, а остальные 80 % усилий — лишь 20 % результата»). В ресторанном бизнесе используется трансформированная модель Парето и вводятся три группы анализа ассортимента меню: Группа А – 50% выручки заведения в месяц Группа В – 30% выручки заведения в месяц Группа С – 20% выручки заведения в месяц ABC анализ призван реализовать следующие возможности увеличения объема продаж блюд в ресторане: - выявить позиции – лидеры и позиции – аутсайдеры; - определить целесообразность расходования денежных средств на закупку сырья (продуктов) для блюд, которые продаются мало; - регулировать ценообразование в меню в сторону уменьшения или увеличения отпускной цены; - выявить позиции (из группы С), которые следует вывести из меню; - выявить позиции, которые стоит ввести в меню; - выявить пересекающиеся по сырьевому набору блюда. Чем больше таких блюд – тем меньше издержки на их производство. ABC анализ – один из самых эффективных инструментов ценообразования и анализа продаж в ресторане. Его эффективное использование может увеличить выручку заведения с существующим потоком гостей на 30-40%. 29 Типы и виды ABC анализа. - групповые (по товарным группам) - валовые (по выручке) - маржинальные (по марже) - с привязкой к временным периодам. Групповые ABC анализы призваны выявить потребительский спрос на отдельные группы блюд: - блюда бизнес-ланча (в случае возможности выбора блюд по специальному меню); - спиртные напитки; - блюда основного меню (вечерняя торговля); - банкетные и фуршетные блюда; - кондитерские изделия и десерты; - суши (другая группа аутентичных блюд); - сорта и марки напитков (например – водка, пиво, виски и т.д.) Валовый ABC анализ – анализ статистики продаваемости блюд по выручке. Маржинальный ABC анализ – сортировка блюд по трем группам по марже

(денежном выражении наценки. ABC анализ с привязкой к временным периодам – анализ, который преследует цели оценки продаж определенного периода времени (дни недели, отдельные часы, месяцы в году). Как правило, анализ короткого периода требует анализа чеков и ручной выгрузки из АСУ (автоматизированной системы управления) ресторана. Каждый отдельный ABC – анализ дает четкое понимание того, какие управленческие решения нужно принимать в вопросах ассортиментной политики. Проведите ABC анализ меню конкретного ресторана.

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 по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

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

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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 установленном преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленном 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.