

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 20.09.2023 13:09:58

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089


МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

дизайна и индустрии моды

—  — Ю.А. Мальнева

« 29 » 06 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Всеобщее управление качеством

27.04.02 Управление качеством

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача № 1

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Ситуационная задача № 2

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России», а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Ситуационная задача № 3

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Ситуационная задача № 4

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Ситуационная задача № 5

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Премии губернатора Курской области по качеству. Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Ситуационная задача № 6

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Премии губернатора Курской области по качеству, а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно

использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Ситуационная задача № 7

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии губернатора Курской области по качеству. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Ситуационная задача № 8

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии губернатора Курской области по качеству. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Ситуационная задача № 9

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Ситуационная задача № 10

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Премии Правительства Российской Федерации в области качества, а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Ситуационная задача № 11

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Ситуационная задача № 12

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее

эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки некритического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Эволюция развития концепции Всеобщего Управления Качеством и учения, предшествующие TQM

1. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

- а) Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
- б) Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
- в) Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и

службами предприятия.

2. Кто разработал спираль качества? Ответ: _____

3. Установите правильную историческую последовательность концепций предшествующих TQM: 1 – система Тейлора; 2 – статистическое управление качеством; 3 – концепция тотального контроля качества; 4 – концепция тотального управления качеством.

4. Установите соответствие гуру в области качества и концепции управления качеством

1	Ф. Кросби	А	Всеобщий контроль качества
2	М. Джуран и Э. Деминг	Б	Концепция "Ноль дефектов"
3	А. Фейгенбаум	В	Всеобщее управление качеством

5. Система Тейлора служила для проверки качества:

- а) Процесса.
- б) Одного изделия.
- в) Фирмы.
- г) У потребителя.

6. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет методологию _____ .

7. Установите последовательность цикла Шухарта-Деминга

- 1 – Выполнение
- 2 – Проверка
- 3 – Планирование
- 4 – Действие

8. Установите соответствие:

1	научный менеджмент	А	1930-1960 гг. — Маслоу, Мак-Грегор и др.
2	бихевиористские (поведенческие) науки	Б	1900-1930 гг. — Тейлор и др.
3	Всеобщее Управление Качеством	В	1960-1970 гг. — Берталанфи и др.
4	системные подходы	Г	1980-1990 гг. — Деминг, Кросби, Джуран, Исикава и др.

3 Концепции и цели TQM

1. Система TQM – тотального всеобщего управления качеством служила для:

- а) Проверки качества одного изделия.
- б) Контроля производственного процесса.
- в) Всего руководства предприятия.
- г) Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

2. Основная цель концепции всеобщего управления качеством _____.

3. Установите правильную последовательность этапов пути к TQM: 1 – Понимание качества; 2 – Обязательства в области обеспечения качества; 3 – Политика в области качества; 4 – Организация для обеспечения качества; 5 – Стоимость измерений для обеспечения качества; 6 – Планирование для обеспечения качества; 7 – Проектирование для обеспечения качества; 8 – Система качества; 9 – Возможности качества; 10 – Управление качеством; 11 – Метод работы в команде в области обеспечения качества; 12 – Обучение в области обеспечения качества; 13 – Внедрение TQM.

4. Установите правильное соотношение TQM и TQC:

TQM =

где TQC-всеобщее управление качеством; TQM-всеобщий менеджмент качества; QP-политика качества; QPL- планирование качества; QJ-улучшение качества; QA-обеспечение качества

5. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- а) Результат процесса в) Процесс
б) Потребителя г) Личность

6. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы? Ответ: _____.

7. установите правильную последовательность основных принципов управления качеством по TQM: 1. Ориентация на потребителя; 2. Лидерство; 3. Вовлечение персонала; 4. Процессный подход; 5. Системный подход; 6. Постоянное совершенствование; 7. Принятие решений на основе фактов; 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

8. Установите соответствие согласно TQM:

1	Внутренний потребитель	А	дистрибьюторы
2	Внешний потребитель	Б	служащие компании
3	Внешний поставщик	В	конечные пользователи продукта компании
4	Внутренний поставщик	Г	собственники компании или акционеры

6 TQM и другие системы качества

1. Что из ниже перечисленного не относится к принципам менеджмента качества?

- а) системный подход; г) лидерство;
б) улучшение; д) взаимодействие работников.
в) процессный подход;

2. Сколько существует принципов менеджмента качества, лежащих в основе стандартов ИСО версии 2015 года? Ответ: _____

3. Установите последовательность основных этапов статистического управления качеством:

- 1 – статистическое обследование
2 – наладка процесса
3 – статистическое управление

4. Установите соответствие

1	Контроль	А	Проверка, сверка и подтверждение подлинности материалов, документов, расчетов и т.п.
2	Верификация	Б	Анализ возможности применения продукции в конкретных условиях и оценки соответствия характеристик продукции заданным условиям
3	Валидация	В	Проверка соответствия продукции установленным техническим требованиям

5. Согласно концепции управления качеством качество должно обеспечиваться:

- а) На всех этапах ЖЦП (жизненного цикла продукции);
б) На этапах проектирования и производства продукции;

- в) При послепродажном обслуживании;
- г) На этапе маркетинговых исследований;
- д) На этапах производства и контроля качества.

6. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества? Ответ: _____ .

7. Установите последовательность жизненного цикла продукции:

- 1 – Проектирование и разработка
 - 2 – Маркетинг
 - 3 – Утилизация после использования
 - 4 – Послепродажное обслуживание
 - 5 – Закупки
 - 6 – Монтаж
 - 7 – Поставки
 - 8 – Подготовка производства
 - 9 – Производство
 - 10 – Упаковка и хранение
 - 11 – Контроль и испытания
8. Установите соответствие

1) Управление качеством	а) Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
2) Обеспечение качества	б) Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
3) Планирование качества	с) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству
4) Улучшение качества	д) Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнимы

Шкала оценивания: 8 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:

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

1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1 Эволюция развития концепции Всеобщего Управления Качеством и учения, предшествующие TQM

- 1. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Ф. Тейлор
- 2. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Вебер
- 3. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: А. Файоль
- 4. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Маслоу
- 5. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Мак-Грегор
- 6. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: А. Фейгенбаум
- 7. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Дж. Эттингер и Дж.

Ситтиг

8. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Берталанфи
91. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Шухарт
10. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Харольд Ф. Додж
11. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Харри Ж. Ромиг
12. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Абрахам Уолд
13. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: У.Вейбулл
14. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Рональда А. Фишер
15. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: М. Джуран
16. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Деминг
17. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: К. Исикава
18. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Ф. Кросби
19. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Г. Тагучи
20. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: С. Шинго
21. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: Т. Петерс
22. Вклад зарубежных учёных в развитие науки о качестве: С. Моллер
23. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: А.К. Гастев
24. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: В.В. Бойцов
25. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Гличев А.В.
26. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Бойцов Б.В.
27. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Мигачев Б.С.
28. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Азгальдов Г.Г.
29. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Панов В.П.
30. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Версан В.Г.
31. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Белобрагин В.Я.
32. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Азаров В.Н.
33. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Капырин В.В.
34. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Шленов Ю.В.
35. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Подлепа С.А.
36. Вклад отечественных ученых в развитие науке о качестве: Крянев Ю.В.
37. Отечественные системы управления качеством продукции: Система БИП (бездефектное изготовление продукции)
38. Отечественные системы управления качеством продукции: Система СБТ (система бездефектного труда)
39. Отечественные системы управления качеством продукции: Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий)
40. Отечественные системы управления качеством продукции: Система НОРМ (научная организация работ по увеличению моторесурса)
41. Отечественные системы управления качеством продукции: Система НОТПУ (научная организация труда, производства и управления)
42. Отечественные системы управления качеством продукции: Система КС УКП (комплексная система управления качеством продукции)
43. Отечественные системы управления качеством продукции: Система КС ПЭП (комплексная система повышения эффективности производства)
44. Отечественные системы управления качеством продукции: Система КС УКП и ЭИР (комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов)

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

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 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.

3 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.

2 балла (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.

1.4 ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

2 Качество и удовлетворенность потребителя

Необходимо оценить качество продукции, работ или услуг:

1. Разработать анкету опроса потребителей. Объект выбирается студентом самостоятельно.

2. Провести опрос потребителей удовлетворенность качеством продукции (услуг), с использованием разработанной анкеты.

3. На основании данных опроса провести оценку удовлетворенности потребителей изученными методами. Сделать заключение об их удовлетворенности. Предложить мероприятия по улучшению.

4. Сравнить ранжирования критериев по приоритетности, полученные разными методами анализа удовлетворенности потребителей. Сделать выводы.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена попытка сделать практические рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании

и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью; в проекте допущены грубые ошибки; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами (заключение носит формальный характер); не соблюдаются требования к оформлению проекта; защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

1.5 ПРОЕКТЫ

4. Модели оценки качества

Информационный проект направлен на сбор информации о каком-то объекте, ознакомление обучающихся с этой информацией, ее анализ и обобщение фактов.

Структура информационного проекта:

- цель проекта;
- актуальность;
- методы получения (литературные источники, средства СМИ, базы данных, в том числе электронные, интервью, анкетирование, в том числе и зарубежных партнеров, проведение «мозговой атаки») и обработки информации (их анализ, обобщение, сопоставление с известными фактами, аргументированные выводы);
- результат (презентация, статья, доклад).

Темы проектов

1. Приз Деминга за качество (премия Деминга).
2. Национальная премия (награда) качества М. Бэлдриджа.
3. Европейская премия (награда) качества (EQA).
4. Европейская премия по качеству для средних и малых предприятий.
5. Российская премия (приз) качества.
6. Барбадосская национальная награда за качество Великобритании для промышленности (Barbados National Quality Award to Industry).
7. Бразильская национальная награда за качество (Brazil National Quality Award).
8. Колумбийская национальная награда за качество (Republica de Colombia — Premio Nacional de la Calidad).
9. Награда "Знак Q" Гонконга (Hong-Kong Q-mark Award).
10. Национальная награда за качество Раджива Ганди (Rajiv Gandhi National Quality Award).
11. Малайзийские награды за превосходство в промышленности (Malaysia Industrial Excellence Awards).
12. Высшая премия Ирландской ассоциации по качеству.
13. Премия стимулирования Исландской ассоциации по качеству.
14. Французская премия по качеству.
15. Бельгийская премия по качеству.
16. Голландская премия по качеству.
17. Датская премия по качеству.

18. Шведская премия по качеству.
19. Норвежская премия по качеству.
20. Финская премия по качеству.
21. Премия по качеству Словацкой республики.
22. Французское движение за качество (Mouvement Francais pour la Quality – MFQ).
23. Самооценка и улучшение деятельности организации.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка *«отлично»*) выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено точно и полно; проект выполнен полностью самостоятельно и демонстрирует сформированные у автора навыки проектной деятельности; в проекте реализован креативный подход: предложено оригинальное (или инновационное) решение; сформулированы мотивированные выводы; рекомендации обоснованы и объективны; безукоризненно выполнены требования к оформлению проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в яркой, интересной форме.

4 балла (или оценка *«хорошо»*) выставляется обучающемуся, если задание на проект в целом выполнено; проект выполнен с незначительным участием преподавателя (консультации) и демонстрирует владение автором большинством навыков, необходимых для осуществления проектной деятельности; в проекте реализован стандартный подход: предложено типовое решение; выводы (заключение) доказательны; осуществлена попытка сделать практические рекомендации; имеются незначительные погрешности в содержании и (или) оформлении проекта; защита проекта (презентация и доклад) осуществлена в традиционной академической форме.

3 балла (или оценка *«удовлетворительно»*) выставляется обучающемуся, если задание на проект выполнено неточно и (или) неполно; выполнение проекта происходило при постоянном участии и помощи преподавателя; предложено наиболее простое, но допустимое решение; в проекте имеются недочеты и ошибки; выводы (заключение) не бесспорны; рекомендации имеются, но носят формальный характер; очевидны недочеты в оформлении проекта; защита проекта осуществлена в устной форме (без презентации) или доклад не отражал основное содержание проекта (или презентация не отражала основные положения доклада).

2 балла (или оценка *«неудовлетворительно»*) выставляется обучающемуся, если задание на проект не выполнено или выполнено менее чем наполовину, при этом автор не обращался (или недостаточно обращался) к преподавателю за консультацией или помощью; в проекте допущены грубые ошибки; отсутствует вывод или автор испытывает затруднения с выводами (заключение носит формальный характер); не соблюдаются требования к оформлению проекта; защита проекта представляла собой неструктурированные рассуждения автора с отклонением от темы проекта.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1. Цель контроля заключается в:

- а) Обнаружении отклонений от запланированного
- б) Отделении хорошего от плохого
- в) Получении нового опыта в управлении

1.2. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

- а) Исключение случайных изменений качества продукции
- б) Тщательное контролирование производственного процесса

- в) Сосредоточение внимания на выявлении брака
 - г) Сертификация системы качества
- 1.3. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
- а) Статистические методы
 - б) Сплошной контроль
 - в) Сплошные методы контроля
 - г) Работа по рекламациям потребителей
- 1.4. Под выборочным наблюдением понимают
- а) Несплошное наблюдение части единиц совокупности, отобранных случайным способом
 - б) Сплошное наблюдение всех единиц совокупности
 - в) Несплошное наблюдение части единиц совокупности
 - г) Наблюдение за единицами совокупности в определенные моменты времени
- 1.5. Статистическое управление качеством – это
- а) Часть управления, в которой применяются статистические методы
 - б) Оперативное управление качеством
 - в) Управление с использованием компьютерных технологий
 - г) Наиболее эффективное управление для всех организаций
- 1.6. Статистический контроль процесса, формы и содержания рабочих планов контроля — это
- а) Документы в виде формы статистического контроля процессов и различных отчетов в области качества
 - б) Составление диаграмм и отчетов
 - в) Документирование результатов обследования процесса
 - г) Составление документов анализа данных
- 1.7. Систематически находить проблемы в области качества и решать их, выявляя случайные и постоянные причины проблем, на предприятии позволяют ...
- а) Статистические методы
 - б) Делегирование и распределение ответственности
 - в) Распределенные полномочия
 - г) Анализ производства
- 1.8. Главное назначение статистических методов управления качеством продукции в организации – это
- а) Создание условий для принятия оптимального управленческого решения
 - б) Подготовка информации для анализа и учета
 - в) Расшифровка данных эксперимента
 - г) Планирование эксперимента
- 1.9. Среди представителей японской научной школы в области качества выделяют
- а) К.Исикаву и Г.Тагути
 - б) В.Шухарта и А.Вальда
 - в) Г.Ф.Доджа и Х.Г.Роллинга
 - г) В.Шухарта и Г.Тагути
- 1.10. Какой метод контроля качества продукции на предприятиях являлся основным при использовании саратовской системы БИП?
- а) Сплошной
 - б) Выборочный
 - в) Бригадный
 - г) Самоконтроль
- 1.12. Функция потерь Тагути имеет вид
- а) Параболы
 - б) Гиперболы
 - в) Прямой
 - г) Синусоиды
- 1.13. Кто разработал спираль качества?
- а) Э. Деминг
 - б) В. Шухарт
 - в) К. Исикава
 - г) Д. Джуран

- 1.14. Кто был основоположником школы научного управления в менеджменте?
- а) Г. Форд
 - б) А. Файоль
 - в) Ф. Тейлор
 - г) Э. Мейо
- 1.15. Цикл PDCA (Шухарта – Деминга) определяет:
- а) Методологию непрерывного совершенствования.
 - б) Шаги по применению статистических методов контроля.
 - в) Этапы контроля качества продукции
 - г) Этапы планирования качества продукции
- 1.16. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:
- а) Сплошному
 - б) Выборочному
 - в) Элементному
 - г) Нет правильного ответа
- 1.17. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.
- а) Да
 - б) Нет
 - в) Не знаю
- 1.18. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:
- а) Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
 - б) Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
 - в) Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.
- 1.19. Система бездефектного труда – это
- а) Участие в работе кружков качества.
 - б) Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с "личным клеймом".
 - в) Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
 - г) Статистические методы изучения качества.
- 1.20. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:
- а) Создании кружков качества.
 - б) Широком использовании статистических методов при изучении качества.
 - в) Системе обучения и поощрений персонала.
 - г) Должной связи с потребителями и поставщиками.
- 1.21. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:
- а) Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
 - б) Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
 - в) Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
 - г) Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.
- 1.22. Система Тейлора служила для проверки качества:
- а) Процесса.
 - б) Одного изделия.
 - в) Фирмы.
 - г) У потребителя.
- 1.23. Отметьте пункт, не относящийся к 10 этапам повышения качества по Джурану:
- а) Предоставьте обучение всем
 - б) Выражайте признание
 - в) Регистрируйте успех
 - г) Сообщайте результаты
 - д) Поощряйте прогресс
- 1.24. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби:
- а) Четко определите приверженность руководства идее качества
 - б) Подсчитайте стоимость качества

- в) Измеряйте эффективность и результативность
- г) Проведите «день нулевого брака»
- д) Измеряйте качество

1.25. Современная концепция управления качеством основана на

- а) Усилении роли нормирования и стандартизации
- б) Усилении технического контроля
- в) Ориентации на запросы потребителей
- г) Увеличении штата контролеров качества

1.26. Планирование качества процессов – Выполнение работ – Контроль характеристик процесса – Исключение особых причин - это:

- а) производственный процесс
- б) система Шухарта
- в) контроль процесса
- г) система Тейлора

1.27. Создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенным требованиям, потребностям, запросам потребителя - это:

- а) управление качеством
- б) система менеджмента качества
- в) цель управления качеством
- г) жизненный цикл продукта

1.28. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

- а) Результат процесса
- б) Потребителя
- в) Процесс
- г) Личность

1.29. Работу по улучшению осуществляют:

- а) Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
- б) Все без исключения работники предприятия
- в) Сотрудники отдела качества

1.30. Система TQM – тотального всеобщего управления качеством служила для:

- а) Проверки качества одного изделия.
- б) Контроля производственного процесса.
- в) Всего руководства предприятия.
- г) Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

1.31. Внедрение методов TQM не требует:

- а) Вовлечения и обучение всего персонала;
- б) Мониторинга поставщиков и качества их продукции
- в) Смены персонала компании

1.32. Требования TQM не включают:

- а) сотрудничество и командная работа
- б) качественные поставки от внешних потребителей
- в) приверженность качеству всех членов организации
- г) повышение эффективности работы
- д) следование стратегии непрерывного совершенствования

1.33. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

- а) Да
- б) Не знаю
- в) Нет

1.34. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

а) Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене

- б) Минимизировать количество поставщиков
- в) Работать с поставщиками на долгосрочной основе

1.35. Работу по улучшению осуществляют:

- а) Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
- б) Все без исключения работники предприятия

2.8. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества? Ответ: _____ .

2.9. Скоординированные действия по руководству и управлению организацией – это _____ .

3 Вопросы на установление последовательности

3.1. Установите последовательность жизненного цикла продукции:

- 1 – Проектирование и разработка
- 2 – Маркетинг
- 3 – Утилизация после использования
- 4 – Послепродажное обслуживание
- 5 – Закупки
- 6 – Монтаж
- 7 – Поставки
- 8 – Подготовка производства
- 9 – Производство
- 10 – Упаковка и хранение
- 11 – Контроль и испытания

3.2. Установите последовательность процесса управления несоответствующей продукцией

- 1 – определение методов идентификации несоответствий
- 2 – определение возможных несоответствий
- 3 – определение действий по управлению несоответствиями и ответственных лиц по выполнению этих действий

3.3. Установите правильную историческую последовательность концепций предшествующих TQM: 1 – система Тейлора; 2 – статистическое управление качеством; 3 – концепция тотального контроля качества; 4 – концепция тотального управления качеством.

3.4. Установите последовательность цикла Шухарта-Деминга

- 1 – Выполнение
- 2 – Проверка
- 3 – Планирование
- 4 – Действие

3.5. Установите правильную последовательность этапов пути к TQM: 1 – Понимание качества; 2 – Обязательства в области обеспечения качества; 3 - Политика в области качества; 4 - Организация для обеспечения качества; 5 - Стоимость измерений для обеспечения качества; 6 - Планирование для обеспечения качества; 7 - Проектирование для обеспечения качества; 8 - Система качества; 9 - Возможности качества; 10 - Управление качеством; 11 - Метод работы в команде в области обеспечения качества; 12 - Обучение в области обеспечения качества; 13 - Внедрение TQM.

3.6. Установите правильную последовательность основных принципов управления качеством по TQM: 1. Ориентация на потребителя; 2. Лидерство; 3. Вовлечение персонала; 4. Процессный подход; 5. Системный подход; 6. Постоянное совершенствование; 7. Принятие решений на основе фактов; 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

3.7. Установите последовательность основных этапов статистического управления качеством:

- 1 – статистическое обследование
- 2 – наладка процесса
- 3 – статистическое управление

4 Вопросы на установление соответствия

4.1. Установите соответствие гуру в области качества и концепции управления качеством

1	Ф. Кросби	А	Всеобщий контроль качества
2	М. Джуран и Э. Деминг	Б	Концепция "Ноль дефектов"
3	А. Фейгенбаум	В	Всеобщее управление качеством

4.2. Установите соответствие

1) Управление качеством	а) Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
2) Обеспечение качества	б) Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
3) Планирование качества	с) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству
4) Улучшение качества	д) Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнимы

4.3. Установите соответствие:

1	научный менеджмент	А	1930-1960 гг. — Маслоу, Мак-Грегор и др.
2	бихевиористские (поведенческие) науки	Б	1900-1930 гг. — Тейлор и др.
3	Всеобщее Управление Качеством	В	1960-1970 гг. — Берталанфи и др.
4	системные подходы	Г	1980-1990 гг. — Деминг, Кросби, Джуран, Исикава и др.

4.4. Установите правильное соотношение TQM и TQC:

TQM =

где TQC-всеобщее управление качеством; TQM-всеобщий менеджмент качества; QP-политика качества; QPL- планирование качества; QJ-улучшение качества; QA-обеспечение качества

4.5. Установите соответствие согласно TQM:

1	Внутренний потребитель	А	дистрибьюторы
2	Внешний потребитель	Б	служащие компании
3	Внешний поставщик	В	конечные пользователи продукта компании
4	Внутренний поставщик	Г	собственники компании или акционеры

4.6. Установите соответствие

1	Контроль	А	Проверка, сверка и подтверждение подлинности материалов, документов, расчетов и т.п.
2	Верификация	Б	Анализ возможности применения продукции в конкретных условиях и оценки соответствия характеристик продукции заданным условиям
3	Валидация	В	Проверка соответствия продукции установленным техническим требованиям

4.7. Установите соответствие уровней качества в соответствии с японской концепцией:

Первый уровень

соответствие скрытым (неочевидным) потребностям

Второй уровень	соответствие фактическим требованиям рынка
Третий уровень	соответствие использованию
Четвертый уровень	соответствие стандарту

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 5-балльной шкале следующим образом):

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

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Компетентностно-ориентированная задача № 2

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России», а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 4

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Всероссийского Конкурса «100 лучших товаров России». Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Премии губернатора Курской области по качеству. Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Премии губернатора Курской области по качеству, а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии губернатора Курской области по качеству. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 8

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии губернатора Курской области по качеству. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 9

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо подготовить список конкретных действий, которые предприятие может предпринять в процессе рассмотрения ее характеристик по каждой категории Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Насколько трудно, по вашему мнению, предприятию получить высокие баллы по всем категориям?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо

составить матричную диаграмму, в которой каждая строка показывает категорию из критериев Премии Правительства Российской Федерации в области качества, а в четырех колонках представлен уровень зрелости организации в отношении качества следующих составляющих:

- традиционные управленческие приемы;
- возрастающее понимание важности качества;
- разработка надежной системы управления качеством;
- применение приемов управления мирового класса.

В каждой ячейке матрицы перечислите от двух до пяти характеристик, которые можно найти у предприятия по каждой из четырех составляющих. Как можно использовать эту матрицу в качестве инструмента самооценки и выбора направления совершенствования?

Компетентностно-ориентированная задача № 11

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести анализ трендов изменения показателей и построить диаграмму «паутина», матрицу показателей по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 12

На основании документации предприятия (выданной преподавателем) необходимо провести оценку менеджмента предприятия в соответствии с функциональной моделью по результатам проведения самооценки предприятия по критериям Премии Правительства Российской Федерации в области качества. Сделать необходимые выводы и предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

На основании данных опроса провести оценку удовлетворенности потребителей изученными методами. Сделать заключение об их удовлетворенности. Предложить мероприятия по улучшению.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

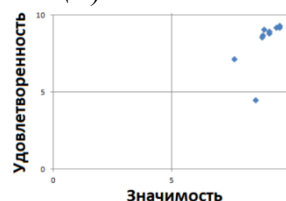
Опишите преимущества фирмы, внедрившей концепцию TQM в области формирования стратегии, целепологания, оперативного управления и управления персоналом по каждому принципу концепции (представить в виде таблицы).

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Приведите основные составляющие набора приёмов и средств, с помощью которых TQM реализуется на практике в области управления качеством, управления процессами, управления персоналом, управления ресурсами (представить в виде таблицы).

Компетентностно-ориентированная задача № 16

На основании данных опроса провести оценку удовлетворенности потребителей с помощью модели «значимость-удовлетворенность» (см. рисунок). Сделать заключение об их удовлетворенности. Предложить мероприятия по улучшению.



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 5-бальной шкале следующим образом):

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 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 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.