

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Емельянов Сергей Геннадьевич

Должность: ректор

Дата подписания: 09.09.2024 13:15:33

Уникальный программный ключ:

9ba7d3e34c012eba476ffd2d064cf2781953be730df2374d16f3c0ce536f0fc6

МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

экономики, управления и аудита

(наименование кафедры полностью)



Е.А. Бессонова

(подпись)

« 8 » 12 2021г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Управление персоналом в системе менеджмента качества

(наименование дисциплины)

38.03.03 Управление персоналом,
направленность (профиль) «Управление персоналом организации»
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2021

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1 Системы управления качеством

1. Философия качества. Этапы развития и становления.
2. Качество как объект управления.
3. Основные этапы развития методов управления качеством.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Роль и место системы управления качеством в общей системе управления предприятием.
6. Содержание функций управления качеством на предприятиях.

Тема 2 Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.

1. Сущность планирования качества.
2. Дайте характеристику организации работ по качеству.
3. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
4. Какие цели преследуют национальные премии в области качества.
5. Раскройте основное содержание Премии Правительства РФ в области качества.
6. Приведите примеры российских премий в области качества.
7. Назовите основные виды и методы контроля качества и разъясните их сущность.

Тема 3 Методы управления качеством

1. Методы управления качеством.
2. Инструментарий качества.
3. Гистограмма.
4. Диаграмма Парето.
5. Контрольный листок.
6. Контрольные карты.
7. Метод стратификации (расслаивания данных).
8. Диаграмма разброса (рассеивания).
9. Новые инструменты управления качеством.

Тема 4 Нормативно-правовая база обеспечения качества

1. Разработка и внедрение систем качества.
2. Структурная и функциональная схемы системы качества.
3. Определение состава и состояния документации систем качества.
4. Международные стандарты ИСО 9000.
5. Совершенствование систем качества.

Тема 5 Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество

1. Политика в области качества на предприятии.
2. Деятельность планирования качества.
3. Стратегическое и текущее планирование качеством.
4. Этапы организации работ по качеству.
5. Управленческий персонал и работники службы качества.

6. Мотивация персонала и методы мотивации.
7. Мероприятия по повышению качества продукции на предприятии.
8. Взаимодействие внутренней среды с внешней средой.

Шкала оценивания: 5 балльная.

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

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

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

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

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема 1 Системы управления качеством

1. Обзор существующих подходов к управлению качеством.
2. Преимущества и недостатки комплексной системы управления качеством.
3. Анализ показателей оценки уровня качества.
4. Взаимосвязь проблем управления качеством и конкурентоспособности.
5. Исследование подходов к оценке уровня конкурентоспособности предприятия.
6. Сущность современной парадигмы управления качеством.
7. Обзор международных стандартов по качеству серии ИСО 9000 : 94.
8. Проблемы перехода к новой версии стандартов МС ИСО 9000 : 2000.
9. Сущность процессного подхода к управлению качеством.

Тема 2 Принципы, функции и механизмы управления качеством. Методы мотивации качества.

1. Вопросы подготовки и переподготовки работников предприятий в области управления качеством.
2. Менеджмент проектирования, внедрения и сертификации системы качества.
3. Анализ моделей сертификации системы менеджмента качества.

4. Принципы, методы и виды статистического контроля и управления качеством.
5. Квалиметрия как наука об изменении и анализе уровня качества и конкурентоспособности.
6. Обзор принципов Деминга, положенных в основу системы тотального менеджмента качества.

Тема 3 Методы управления качеством

1. Характеристика Единой Европейской концепции по качеству.
2. Новые требования Международной системы стандартов МС ИСО 9000 : 2000.
3. Особенности современной методологии постоянного улучшения бизнес-процессов.
4. Квалификация и сущность процессов аудита системы менеджмента качества.
5. Обзор существующих подходов к классификации затрат на качество.
6. Характеристика этапов управления затратами на качество.
7. Анализ экономической значимости показателя «уровень затрат на качество».
8. Современные подходы к структуризации системы менеджмента качества.

Тема 4 Нормативно-правовая база обеспечения качества

1. Система «всестороннего контроля» качества А. Фейгенбаума.
2. Исследование методов вовлечения работников предприятия в процессы обеспечения качества.
3. Сущность и действие закона перед ответственностью за качеством в процессах менеджмента.
4. Обзор японского подхода к организации и деятельности кружков качества.
5. Методы мотивации работников предприятия за качество трудовых процессов.
6. Анализ применения современных принципов управления качеством.
7. Характеристика документации, регламентирующей процессы менеджмента качества.
8. Структуризация и задачи деятельности службы менеджмента качества.

Тема 5 Управление качеством и персонал. Ответственность руководства за качество

1. Анализ процессов менеджмента качества по этапам жизненного цикла продукта.
2. Эволюция подходов, принципов и методов управления качеством (системы СБТ, БИП, НОРМ, НОУТП, КСУКП).
3. Система тотального менеджмента качества: принципы, методы, структура.
4. Принципы руководства деятельностью предприятия в области качества.
5. Организация постоянного улучшения в системе качества, регламентированного стандартом ИСО 9004:2004.
6. Анализ проблемы, связанных с применением принципов процессного подхода к управлению качеством.
7. Организация мониторинга качества процессов в системе качества.
8. Организация контроллинга затрат на обеспечение качества.
9. Организация внутреннего маркетинга для обеспечения конкурентных преимуществ предприятия.

Шкала оценивания: 11 балльная.

Критерии оценивания:

11 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.

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

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

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.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности преобразующих входы и выходы:

- a) процедура;
- b) система;
- c) процесс;
- d) программа аудита.

2. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:

- a) критерии аудита;
- b) цели аудита;
- c) программа аудита;
- d) политика в области качества.

3. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности и результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей:

- a) контроль;
- b) анализ;
- c) верификация;
- d) испытание.

4. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия:
- a) восстановление;
 - d) коррекция;
 - c) переделка;
 - d) ремонт.
5. Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированных и управляемых видов деятельности с начальной и конечной датами, предпринятых для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения по срокам, стоимости и ресурсам:
- a) управление качеством;
 - b) ремонт;
 - c) проект;
 - d) валидация.
6. Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов:
- a) результативность;
 - b) программа аудита;
 - c) политика в области качества;
 - d) эффективность.
7. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает:
- a) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей;
 - b) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию;
 - c) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции
8. Принцип «Роль руководства» означает, что:
- a) на предприятии должно быть умелое руководство.
 - b) Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации.
 - c) Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.
9. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что:
- a) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность
 - b) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции
 - c) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию
10. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что:
- a) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
 - b) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
 - c) непрерывное улучшение является постоянной целью организации
11. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:
- a) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
 - b) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
 - c) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции
12. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:
- a) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес- процессов
 - b) подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции

- c) управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению эффективности организации
13. Составной частью механизма управления качеством продукции является:
- a) политика предприятия в области новой продукции
 - b) система менеджмента качества
 - c) система контроля качества продукции
14. Система менеджмента качества создается для:
- a) реализации политики предприятия в области качества
 - b) объединение целей в области качества структурных подразделений организации
 - c) реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества
15. Механизм управления качеством включает:
- a) издержки предприятия
 - b) задачи стратегического планирования
 - c) реализацию продукции
16. Политика предприятия в области качества формируется:
- a) руководством предприятия
 - b) Советом директоров предприятия
 - c) Нанятым квалифицированным менеджером
17. Типичными целями организации могут быть:
- a) улучшение банковской деятельности,
 - b) сохранение доли на рынке,
 - c) улучшение логистической деятельности.
18. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы:
- a) конкуренты
 - b) кредитные организации
 - c) конечные потребители
19. Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена:
- a) финансовыми и налоговыми органами
 - b) счетной палатой
 - c) внешней организацией
20. Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется:
- a) ИСО 9001:2000
 - b) ИСО 9000:2000
 - c) ИСО 9004:2000
21. СМК должна включать следующие системообразующие процессы:
- a) управление персоналом,
 - b) управление ресурсами,
 - c) управление несоответствующей продукцией
22. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:
- a) разработка сети бизнес- процессов
 - b) разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции
 - c) распределение ответственности и полномочий
23. Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для:
- a) улучшения качества,
 - b) управления качеством,
 - c) контроля качества
24. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует следующую цель:
- a) оценка хода реализации политики предприятия в области производства,
 - b) предварительный этап, предшествующий сертификации,

- с) оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества
25. Субъект управления качеством- это:
- а) поставщики
 - б) предприятия-смежники,
 - с) руководство организации.
26. Объект управления качеством- это:
- а) организация,
 - б) Совет директоров организации
 - с) Руководство структурных подразделений организации
27. Процессный подход- это:
- а) принцип организации,
 - б) политика качества организации,
 - с) руководство к деятельности организации.
28. Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой:
- а) анализ;
 - б) Контроль
 - с) аудит;
 - д) испытание
29. Определение одной или нескольких характеристик согласно
- а) установленной процедуре:
 - б) запись;
 - с) верификация;
 - д) испытание;
 - е) д анализ.
30. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей
- а) продукции для того, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования:
 - б) коррекция;
 - с) корректирующие действие;
 - д) ремонт;
 - е) переделка.
31. Высшее руководство должно обеспечивать использование
- а) корректирующих действий:
 - б) как средство улучшения;
 - с) метод контроля;
 - д) способ улучшения;
 - е) принцип улучшения.
32. Тщательное оценивание, обычно проводимое самим руководством, итогом которого является мнение или суждение о результативности и эффективности организации и уровню зрелости СМК:
- а) анализ;
 - б) самооценка;
 - с) верификация;
 - д) валидация.
33. Процесс определяется как:
- а) управляющая деятельность, имеющая входы и выходы
 - б) получение конечной продукции организации
 - с) совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход
34. Добавленная ценность- это:
- а) меньший размер исходных ресурсов

- b) разница между выручкой и затратами на изготовление и реализацию продукции
 - c) достигнутая экономия ресурсов всех видов при изготовлении и реализации продукции на рынке
35. Бизнес- процессы- это:
- a) процессы, создающие добавленную ценность,
 - b) процессы финансового менеджмента,
 - c) процессы, определяющие эффективность того или иного вида бизнеса.
36. Основные процессы- это:
- a) основные процессы получения заготовок продукции
 - b) процессы приобретения ресурсов для выпускаемой продукции
 - c) процессы жизненного цикла продукции
37. Обеспечивающие процессы-это:
- a) процессы, обеспечивающие повышение качества производимой продукции,
 - b) информационное обеспечение
 - c) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации
38. К основным процессам, добавляющим стоимость относится:
- a) реализация продукции
 - b) менеджмент инноваций
 - c) менеджмент персонала
39. Требования к процессам менеджмента качества приведены в следующих разделах ГОСТ Р ИСО 9001: 2001:
- a) раздел 4
 - b) раздел 7
 - c) раздел 8
40. Дерево процессов- это:
- a) линейная структура процессов
 - b) изображение процессов в виде граф-дерева
 - c) древовидное представление символики, относящейся к менеджменту качества
41. Элементами дерева процессов являются:
- a) рабочие инструкции организации
 - b) предписания руководства в области качества
 - c) под процессы качества
42. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
- a) стратегически планировать требования потребителей,
 - b) определять последовательность и взаимодействие процессов
 - c) учитывать колебание рыночной стоимости исходных ресурсов
43. Требования к определению процессов означает, что организация должна:
- a) определять потребителей каждого процесса
 - b) определять себестоимость каждого процесса
 - c) определять торговую марку для каждого процесса
44. Требования к мониторингу означает, что организация должна:
- a) знать поставщиков для своей продукции
 - b) повышать качество комплектующих
 - c) определять удовлетворенность своей продукцией
45. Требования к изменению процессов означает, что организация должна:
- a) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия
 - b) необходимо постоянно улучшать сведения и знания по мониторингу, зафиксированных на машинных носителях
 - c) определять, какие изменения необходимы
46. Требования к «принятию мер, необходимых для достижения запланированных результатов» означает, что организация должна:

- a) определять корректирующие и предупреждающие действия
 - b) определять желаемый результат, который продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
 - c) управлять бизнес-процессами изготовления продукции
48. Требования к определению последовательности процессов означает, что организация должна:
- a) определять общий поток процессов
 - b) определять подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышающей качество продукции
 - c) определять взаимосвязанные процессы, способствующие повышению энергоемкости организации
49. Требования к обеспечению наличными ресурсами означает, что организация должна:
- a) определять эффективность в области производства новой продукции
 - b) разрабатывать систему обеспечения менеджмента качества в области сборки продукции
 - c) виды ресурсов для каждого процесса
50. Требования к обеспечению информацией означает, что организация должна:
- a) использовать САПР для подготовки производства новой продукции
 - b) определять источники внешней и внутренней информации
 - c) определять производительность системы документооборота
51. Требования к анализу процессов означает, что организация должна:
- a) определять издержки предприятия
 - b) корректировать задачи стратегического планирования
 - c) определять, о чем свидетельствуют результаты анализа
52. Требования к процессному подходу означает, что организация должна:
- a) умело руководить предприятием
 - b) обеспечивать производство требуемыми ресурсами
 - c) принимать меры для достижения запланированных результатов
53. Наиболее эффективная организационно-правовая форма развития крупного бизнеса, благодаря способности уменьшать инвестиционный риск, аккумулировать капитал в региональном, национальном и глобальном масштабе, привлекать через фондовый рынок новые капиталы в наиболее эффективные сферы деятельности, диверсифицировать производство и осваивать новые рынки, управлять межотраслевыми технологическими процессами и электронными торговыми площадками:
- a) фирма;
 - b) корпорация;
 - c) предприятие;
 - d) нет правильного ответа.
54. Характерная особенность современного корпоративного бизнеса:
- a) быстрое развитие;
 - b) подверженность изменениям;
 - c) быстрое развитие и подверженность изменениям;
 - d) нет правильного ответа.
55. Один из факторов, входящий в организационно-управленческую подсистему:
- a) степень использования средств производства;
 - b) эффективность использования средств производства;
 - c) политика продвижения персонала;
 - d) системы оплаты труда.
56. Подсистема, в которую входит фактор эксклюзивности производимых товаров:
- a) технико-технологическая;
 - b) рыночная;

- c) организационно-управленческая;
 - d) отраслевая.
57. Принцип, предполагающий корректировку тех или иных показателей системы либо включение в нее дополнительных показателей по мере поступления новых данных об объекте исследования и окружающей его конкурентной среде:
- a) системности;
 - b) иерархичности показателей;
 - c) непрерывности;
 - d) комплексной оценки факторов.
58. Принцип, в котором показатели должны быть ранжированы по их значению – от общих к частным:
- a) информационного обеспечения;
 - b) иерархичности показателей;
 - c) учета специфики производства;
 - d) системности.
59. Основная цель реформы, реализуемой сегодня современными корпоративными предприятиями в России:
- a) построение прозрачного и конкурентного рынка производства;
 - b) улучшение экономической эффективности в целом;
 - c) обеспечение финансовой устойчивости и высокой конкурентоспособности предприятий;
 - d) все ответы верны.
60. Состав требований предъявляемых к конкурентоспособности современной корпорации, их приоритетность зависит от:
- a) вида продукции;
 - b) типа её корпоративного потребителя;
 - c) вида продукции и типа её корпоративного потребителя;
 - d) нет правильного ответа.
61. Показатели стратегической конкурентоспособности корпорации измеряются:
- a) на входе системы;
 - b) на выходе системы;
 - c) на входе и выходе системы;
 - d) нет правильного ответа.
62. Фактическая конкурентоспособность корпорации для организации определяется:
- a) качеством жизни работников;
 - b) комплексной безопасностью;
 - c) рентабельностью деятельности;
 - d) верны а, в.
63. Среди специфических внутренних факторов конкурентоспособности товара является:
- a) качество товара;
 - b) цена товара;
 - c) затраты на использование товара;
 - d) нет правильного ответа.
64. Качество управления можно повысить путем:
- a) анализа действия экономических законов и законов организации;
 - b) соблюдения принципов;
 - c) применения научных подходов и методов;
 - d) все ответы верны.
65. Низкое качество управления на всех уровнях иерархии – это:
- a) игнорирование механизмов действия экономических законов и законов организации;
 - b) игнорирование научных подходов и принципов;

- c) игнорирование современных методов и моделей управления;
 - d) все ответы верны.
- 66.С точки зрения глобальной конкуренции одним из самых уязвимых звеньев российской экономики на сегодняшний день является:
- a) машиностроительный комплекс;
 - b) комплекс предприятий пищевой промышленности;
 - c) лесопромышленный комплекс;
 - d) энергетический комплекс.
- 67.Конкурентным преимуществом корпораций российского лесопромышленного комплекса является поддержание:
- a) высокого качества готовой продукции;
 - b) сравнительно низких цен на готовую продукцию;
 - c) богатой сырьевой базы отрасли;
 - d) нет правильного ответа.

2 Вопросы в открытой форме.

- 2.1. Перечислите этапы ЖЦП.
- 2.2. Объясните необходимость этапа утилизация в «Петле качества».
- 2.3. Дайте определение жизненного цикла продукции.
- 2.4. В чем состоит необходимость разработки ЖЦП для организации?
- 2.5В чем заключается принцип Парето?
- 2.6. Расскажите о классификации затрат на качество.
- 2.7Неизбежны ли затраты на качество?
- 2.8. Расскажите назначение и область применения системы менеджмента качества.
- 2. 9 Раскройте принципы лежащие в основе разработки системы менеджмента качества.
- 2.10 Дайте определение следующих терминов: коррекция, несоответствие, корректирующее действие, предупреждающее действие.
- 2. 11Каким образом можно проверить результативность корректирующих действий?
- 2.12Значение и сферы приложения управления качеством.
- 2.13. Конкурентоспособность
- 2.14Процесс создание СМК в организации.
- 2.15 Самооценка возможностей для создания и совершенствования СМК в организации
- 2.16 Функциональные обязанности ОТК
- 2.17Методы управления качеством
- 2.18 Что такое затраты на качество и как они возникают?

3 Вопросы на установление последовательности.

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

- 1. рост
- 2. возникновение (создание)
- 3. зрелость
- 4. развитие
- 5. кризис (затухание)

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

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

3.3 Расположите в правильной последовательности этапы петли качества:

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

3.4 Установите последовательность этапов жизненного цикла изделия:

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

3.5 Установите логическую последовательность этапов формирования стратегии:

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

3.6 Расположите этапы жизненного цикла новой продукции в логическом порядке

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

3.7 Расположить этапы развития менеджмента в хронологическом порядке:

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

3.8 Установите последовательность факторов экономического роста по значимости:

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

3.9 Расположите в правильной последовательности этапы разработки эффективных коммуникаций

- 1 учет обратной связи

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

3.10 Расположите в правильной последовательности этапы процесса контроля

- А создание стандартов
- В наблюдение и измерение результатов
- С оценка и корректировка
- Д сравнение результатов со стандартами

4 Вопросы на установление соответствия.

4.1 Установите соответствие понятий

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

4.2 Установите соответствие понятий

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

4.3

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

4.4

А Продукция –	1 единица промышленной продукции, количество которой
---------------	--

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

4.5

А Коммуникация. –	1 это соединение определенным образом участвующих в коммуникационном процессе индивидов с помощью информационных потоков..
Б Коммуникационная сеть	2 – это обмен информацией между двумя и более людьми
В Вертикальные связи	3 возникают между равными по уровню работниками и подразделениями организации, их задача – координация задач и действий
Г Горизонтальные связи	4 возникают между уровнями управления, руководителем и подчиненными по восходящим и нисходящим направлениям

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

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

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

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по *дихотомической* шкале 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

Критерии оценивания результатов тестирования:

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

2.3 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

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

Компетентностно-ориентированная задача № 2

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 3

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

Определить подлинность товара по тринадцатому разрядному штрих-коду.

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

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

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Предприятие ООО «Орион» производит выпуск современной медицинской аппаратуры для медицинских учреждений. При этом, крепежные и электромонтажные детали в количестве 15 шт., получает от предприятия «Восток».

Сборочные единицы: муфты, шайбы, неоновые лампы в количестве 8 шт. получает от смежного предприятия.

Определить показатели стандартизации, если:

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

число унифицированных деталей и узлов в изделии - 32 шт.

общее количество типоразмеров составных частей – 18 шт.

количество типоразмеров унифицированных составных частей – 9 шт.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

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

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Производственное предприятие ООО «Российские косметологические средства» получило протокол испытания заводской лаборатории с заключением о несоответствии краски для волос и парфюмерных средств по содержанию свинца и кадмия. Часть производственной партии уже была реализована в салонах красоты.

Проанализируйте и ответьте на вопросы: Каковы должны быть действия предприятия-изготовителя? Какие предупредительные мероприятия должны быть предусмотрены? Ответ аргументируйте.

Компетентностно-ориентированная задача № 7

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

Компетентностно-ориентированная задача № 8

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

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

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Компетентностно-ориентированная задача № 9

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

Компетентностно-ориентированная задача № 10

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

Компетентностно-ориентированная задача № 11

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

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Разработайте проект положения для выбранного из списка подразделения:

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

Компетентностно-ориентированная задача № 13

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

Дефекты кровельных листов

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

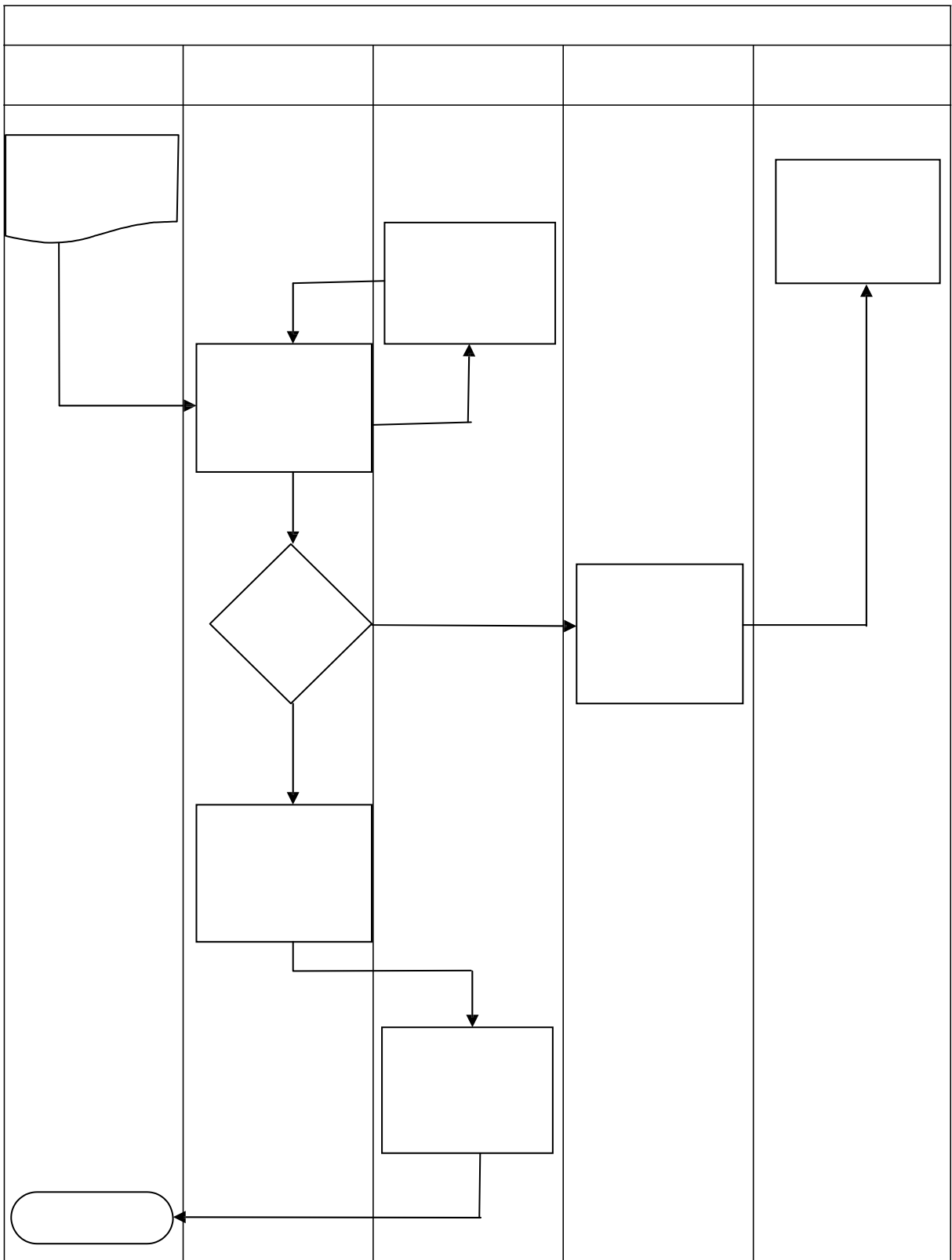
Компетентностно-ориентированная задача № 14

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

- хранение товаров на складе;
- размещение заказов на производство у поставщиков;
- обработка клиентских заказов и мониторинг склада;
- оформление заказа;
- выдача товара со склада.

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

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



Компетентностно-ориентированная задача № 15

Определите тип документации.

№	Документ	Запись	Тип документации
1			Положение о внутреннем аудите ОАО «Строймонтаж»

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

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

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

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

Общий балл промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по *дихотомической* шкале 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

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.