

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.04.2025 14:40:29
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра экономики и управления

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора – 2025

Автор-составитель: Бодрова Е.Г.

Челябинск 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	4
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	6
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	22

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством в профессиональной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ПК-3 Способен организовывать совместную работу с ключевыми партнерами выставочных и событийных мероприятий всех уровней	ПК-3.1 Осуществляет заключение соглашений о сотрудничестве с ключевыми партнерами в сфере продвижения торгово-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий, в том числе, с крупными национальными, зарубежными или международными организациями
	ПК-3.2 Умеет осуществлять контроль соблюдения согласованных условий сотрудничества со спонсорами торгово-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий в ходе их подготовки и проведения
	ПК-3.3. Владеет технологиями ведения переговоров и эффективной работы со спонсорами, технологиями формирования пакетов услуг для партнеров и спонсоров
ПК-4 Способен осуществлять координацию плана реализации конгрессного мероприятия	ПК-4.1 Осуществляет контроль выполнения плана реализации конгрессного мероприятия, выполнения работ в соответствии с заключенными договорами и соглашениями
	ПК-4.2 Формирует команду реализации конгрессного мероприятия, распределяет задачи и обязанности участников команды в условиях проведения конгрессного мероприятия
	ПК-4.3 Владеет навыками урегулирования споров и разногласий, возникающих в ходе выполнения работ по заключенным договорам и соглашениям, а также методами решения конфликтных ситуаций, возникающими в ходе проведения конгрессного мероприятия

№ п/п	Код компетенций	Наименование компетенций	Этапы формирования компетенций
1	ПК-3	Способен организовывать совместную работу с ключевыми партнерами выставочных и событийных мероприятий всех уровней	<i>1 Этап – знать:</i> способы заключения соглашений о сотрудничестве с ключевыми партнерами в сфере продвижения торгово-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий, в том числе, с крупными национальными, зарубежными или международными организациями
			<i>2 Этап – уметь:</i> осуществлять контроль соблюдения согласованных условий сотрудничества со

			спонсорами торгово-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий в ходе их подготовки и проведения
			<i>3 Этап – владеть:</i> технологиями ведения переговоров и эффективной работы со спонсорами, технологиями формирования пакетов услуг для партнеров и спонсоров.
2	ПК-4	Способен осуществлять координацию плана реализации конгрессного мероприятия	<i>1 Этап – знать:</i> методы контроля выполнения плана реализации конгрессного мероприятия, выполнения работ в соответствии с заключенными договорами и соглашениями
			<i>2 Этап – уметь:</i> формировать команду реализации конгрессного мероприятия, распределять задачи и обязанности участников команды в условиях проведения конгрессного мероприятия;
			<i>3 Этап – владеть:</i> навыками урегулирования споров и разногласий, возникающих в ходе выполнения работ по заключенным договорам и соглашениям, методами решения конфликтных ситуаций, возникающими в ходе проведения конгрессного мероприятия.

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
	ПК-3	Способен организовывать совместную работу с ключевыми партнерами выставочных и событийных мероприятий всех уровней	<i>1 Этап – знать:</i> способы заключения соглашений о сотрудничестве с ключевыми партнерами в сфере продвижения торгово-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий, в том числе, с крупными национальными, зарубежными или международными организациями <i>2 Этап – уметь:</i> осуществлять контроль соблюдения	Зачет Оценка «Зачтено» 1. Глубокое и прочное усвоение программного материала. 2. Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе экономических процессов и явлений; 3. Умение выявлять и объяснять функциональные связи и зависимости; 4. Знание формул, умение выявлять количественные зависимости, осуществление экономико-

			согласованных условий сотрудничества со спонсорами торговой-промышленной выставки, конгрессно-выставочной площадки, событийных мероприятий в ходе их подготовки и проведения <i>3 Этап – владеть:</i> технологиями ведения переговоров и эффективной работы со спонсорами, технологиями формирования пакетов услуг для партнеров и спонсоров.	математические расчетов, построение графиков; 5. Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий экономической жизни; 6. Выполнение заданий и самостоятельной работы за семестр; 7. Точность и обоснованность выводов; 8. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы; 9. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.
1.	ПК-4	Способен осуществлять координацию плана реализации конгрессного мероприятия	<i>1 Этап – знать:</i> методы контроля выполнения плана реализации конгрессного мероприятия, выполнения работ в соответствии с заключенными договорами и соглашениями <i>2 Этап – уметь:</i> формировать команду реализации конгрессного мероприятия, распределять задачи и обязанности участников команды в условиях проведения конгрессного мероприятия; <i>3 Этап – владеть:</i> навыками урегулирования споров и разногласий, возникающих в ходе выполнения работ по заключенным договорам и соглашениям, методами решения конфликтных ситуаций, возникающими в ходе проведения конгрессного мероприятия.	Оценка «Не зачтено» 1. Незнание значительной части программного материала; 2. Незнание основных терминов, классификаций; 3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики; 4. Неумение решать задачи по экономическим расчетам; 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения; 6. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы; 7. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ:

Темы докладов с презентацией:

Тема 1. Методология и терминология управления качеством

1. Основные характеристики понятия «качество».
2. Качество и надежность, качество, ценность и стоимость.
3. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества.
4. Качество и заинтересованные стороны.
5. Анализ качества продукции.
6. Конкурентоспособность и качество.
7. Различное понимание качества.
8. Качество в повседневной жизни, в промышленности, в производственных организациях, в сфере услуг.
9. Требования, предъявляемые к качеству услуг.

Тема 6. Основные положения концепции TQM.

1. История возникновения и развития концепции TQM: ключевые этапы и вклад ведущих специалистов.
2. Основные принципы TQM и их роль в повышении эффективности организации.
3. Понятие «всеобщее управление качеством»: сущность, цели и задачи.
4. Роль лидерства и менеджмента в реализации концепции TQM.
5. Участие персонала как ключевой элемент TQM: мотивация и вовлеченность сотрудников.
6. Процессный подход в TQM: оптимизация бизнес-процессов для достижения высокого качества.
7. Системный подход к управлению качеством в рамках концепции TQM.
8. Значение ориентации на потребителя в TQM: как удовлетворить ожидания клиентов?
9. Непрерывное улучшение (Kaizen) как основной принцип TQM.
10. Инструменты и методы TQM: диаграммы Исикавы, контрольные карты, анализ Парето и другие.
11. Роль обучения и развития персонала в успешной реализации TQM.
12. Взаимодействие с поставщиками в рамках концепции TQM: стратегические партнерства.
13. Качество как стратегический ресурс компании в условиях глобальной конкуренции.
14. Примеры успешного внедрения TQM в мировой практике: опыт ведущих компаний.
15. Барьеры и трудности при внедрении TQM: как их преодолеть?

Мультимедийные презентации используются для того, чтобы обучающийся смог наглядно продемонстрировать визуальные (табличные, графические) материалы, освоенные в ходе самостоятельной и практической работы по определенной теме.

Общие требования к презентации:

Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.

Первый слайд – титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: тема; фамилия, имя, автора, номер учебной группы;

Второй слайд – содержание, где представлены основные вопросы, разобранные в ходе изучения темы. Желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно было перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание.

В структуре презентации необходимо использовать: графическую и анимационную информацию: схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Последний слайд демонстрирует список ссылок на используемые информационные ресурсы.

Обсуждение в группе

Тема 4. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000.

1. Что такое показатели качества и как они классифицируются?
2. Какие основные группы показателей качества продукции выделяют?
3. В чем заключается разница между количественными и качественными показателями качества?
4. Как определяются нормативные показатели качества продукции?
5. Какую роль играют показатели надежности в оценке качества продукции?
6. Что такое сертификация продукции и зачем она нужна?
7. Какие виды сертификации существуют и чем они отличаются?
8. Каковы основные этапы процесса сертификации продукции?
9. Как сертификация влияет на конкурентоспособность продукции?
10. Что такое системы менеджмента качества и зачем их сертифицируют?
11. Какие стандарты серии ИСО 9000 вам известны и какова их роль?
12. Каковы основные принципы, заложенные в стандартах ИСО 9000?
13. Как внедрение ИСО 9000 влияет на качество продукции и услуг компании?
14. Какие преимущества дает организациям сертификация по ИСО 9001?
15. Каковы основные требования стандарта ИСО 9001:2015?
16. Какие трудности могут возникнуть при внедрении стандартов ИСО 9000?
17. Какова роль внутреннего аудита в поддержании системы менеджмента качества?
18. Как сертификация систем качества помогает улучшить удовлетворенность клиентов?
19. Как соотносятся понятия «стандарт» и «качество» в контексте ИСО 9000?
20. Какие перспективы развития стандартов серии ИСО 9000 можно выделить на будущее?

Правила проведения обсуждения

Таблица с этапами и описанием правил проведения обсуждения по теме «Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества. Стандарты серии ИСО 9000»:

Этап	Описание
1. Подготовка к обсуждению	- Определить цель обсуждения: углубить понимание показателей качества, сертификации и стандартов ИСО 9000.
	- Раздать участникам материалы для изучения (например, основные термины, примеры сертификации, ключевые положения ИСО 9000).
	- Назначить модератора, который будет координировать ход обсуждения.
2. Вводная часть	- Модератор кратко представляет тему, её актуальность и цели.
	- Участникам напоминают правила ведения дискуссии: уважение к

	мнению других, отсутствие перебиваний, обязательность аргументации своих позиций.
	- Объявляется регламент времени для каждого этапа обсуждения.
3. Выступление спикеров	- Каждый спикер (или группа) представляет краткий доклад по одной из подтем: показатели качества, сертификация, стандарты ИСО 9000.
	- Время на выступление ограничено (например, 5–7 минут), чтобы оставить время для обсуждения.
	- После выступления спикеры отвечают на уточняющие вопросы участников.
4. Групповое обсуждение	- Участники задают вопросы спикерам и друг другу, высказывают своё мнение, приводят примеры из практики.
	- Модератор следит за соблюдением регламента и направляет дискуссию, если она отклоняется от темы.
	- Поощряются активные участники, которые предлагают оригинальные идеи или делают важные замечания.
5. Анализ практических случаев	- Участникам предлагаются практические кейсы (например, примеры сертификации продукции или внедрения ИСО 9000 в компании).
	- Группы анализируют кейсы и предлагают решения, обосновывая их с точки зрения теории и практики.
	- Результаты анализа представляются в виде коротких презентаций (по 3–5 минут).
6. Подведение итогов	- Модератор подводит итоги обсуждения, выделяя ключевые моменты: что нового узнали, какие выводы сделали, какие вопросы остались открытыми.
	- Участники могут высказать своё мнение о ходе обсуждения и предложить рекомендации по улучшению формата мероприятия.
	- Объявляются лучшие спикеры или активные участники (по желанию).
7. Заключительная часть	- Участникам раздают анкеты обратной связи для оценки эффективности обсуждения.
	- Модератор благодарит всех за участие и предлагает материалы для дальнейшего изучения темы (книги, статьи, ссылки на ресурсы).

Дополнительные рекомендации:

1. Каждый этап должен быть чётко ограничен по времени, чтобы обсуждение не затягивалось.
2. Модератор должен следить за тем, чтобы все участники могли высказаться, особенно те, кто менее активен.
3. Все высказывания должны быть подкреплены фактами, примерами или ссылками на источники.
4. Если используются презентации или видео, необходимо заранее проверить оборудование.

2 ЭТАП – УМЕТЬ:

Составление аналитических таблиц

Тема 3. Функции управления качеством. Состав, содержание и характеристика функций

Заполните таблицы 1,2,3.

Таблица 1 – Состав и содержание функций управления качеством

Функция	Содержание	Характеристика
Политика и планирование качества		
Организация работ по качеству		
Мотивация и обучение персонала		
Контроль качества и информация		
Разработка мероприятий по качеству		
Принятие решений и их реализация		
Взаимодействие с внешней средой		

Таблица 2 – Показатели планирования качества

Показатель	Описание	Методы оценки
Уровень дефектности продукции		
Индекс удовлетворенности клиентов		
Соответствие стандартам		
Время выполнения заказов		
Затраты на качество		
Частота жалоб клиентов		
Эффективность внедренных мероприятий		

Таблица 3 – Характеристика функций управления качеством в зависимости от этапа работы

Этап работы	Функция управления качеством	Цель функции	Инструменты и методы реализации
Планирование			
Организация			
Мотивация			
Контроль			
Улучшение			
Решение проблем			
Внешнее взаимодействие			

Эти таблицы помогут структурировать информацию о функциях управления качеством, их содержании, характеристиках и роли в различных аспектах работы предприятия.

Решение открытых задач

Тема 5. Управление затратами на качество

Открытая задача по теме «Управление затратами на качество»

Вариант 1 (пример). Определить годовой экономический эффект от улучшения показателей качества изделия. Дано: нормативные коэффициенты эффективности капиталовложения = 0,15.

Таблица 2 – Исходные экономические показатели

Показатели	Базовое изделие	Новое изделие
Себестоимость единицы работы изделия (I_1 , I_2), УЕ	1800	1750
Наработка на отказ (T_b , T_n), ч	2800	3800
Нормативный коэффициент экономической эффективности (E_n)	0,15	0,15
Капиталовложение потребителя (K_1 , K_2), УЕ	26000	30000
Гарантийный срок службы изделия (t_b , t_n), лет	3	3

Решение кейсов**Тема 2. Инструменты и технологии бизнес-аналитики**

Кейс-задача: Разработка системы менеджмента качества на предприятии

Условие задачи:

Предприятие по производству электроники планирует внедрить систему менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:2015. Для анализа текущего состояния качества продукции и процессов были собраны следующие данные:

Категория	Показатель
Объем производства	Предприятие выпускает 1000 единиц продукции в месяц.
	Средняя стоимость одной единицы продукции составляет 500 рублей.
Дефектность продукции	В среднем 5% продукции имеет дефекты, выявленные на этапе контроля качества.
	Из них 3% продукции удаётся исправить, а 2% приходится списывать как брак.
Затраты на исправление дефектов	Стоимость исправления одного дефектного изделия составляет 100 рублей.
Затраты на брак	Полная потеря стоимости бракованной продукции (2% от общего объема).
Цели внедрения СМК	Снизить уровень дефектности продукции до 2%.
	Уменьшить затраты на исправление дефектов на 50%.

Задания:

1. Рассчитайте текущие затраты предприятия, связанные с дефектностью продукции (затраты на исправление дефектов и потери от брака).
2. Определите ожидаемые затраты после внедрения СМК, если цели будут достигнуты.
3. Рассчитайте экономический эффект от внедрения СМК (разницу между текущими и ожидаемыми затратами).
4. Проанализируйте, какие мероприятия в рамках СМК могут способствовать снижению дефектности продукции.
5. Предложите план действий для достижения целей внедрения СМК.

Тема 6. Основные положения концепции TQM

Кейс-задача: Основные положения концепции TQM (Total Quality Management)

Условие задачи: Компания «ЭкоТех», занимающаяся производством экологически чистых упаковочных материалов, решила внедрить концепцию всеобщего управления качеством (TQM). На текущий момент компания выпускает 5000 единиц продукции в месяц, но сталкивается с рядом проблем:

Дефектность продукции:

В среднем 8% продукции имеет дефекты, выявленные на этапе контроля качества.

Из них 5% продукции можно исправить, а 3% приходится списывать как брак.

Затраты на исправление дефектов:

Стоимость исправления одного дефектного изделия составляет 200 рублей.

Потери от брака:

Средняя стоимость одной единицы продукции — 400 рублей.

Цели внедрения TQM:

Снизить уровень дефектности продукции до 3%.

Уменьшить затраты на исправление дефектов на 40%.

Задания:

1. Рассчитайте текущие затраты компании, связанные с дефектностью продукции (затраты на исправление дефектов и потери от брака).
2. Определите ожидаемые затраты после внедрения TQM, если цели будут достигнуты.
3. Рассчитайте экономический эффект от внедрения TQM (разницу между текущими и ожидаемыми затратами).
4. Проанализируйте, какие принципы TQM могут способствовать снижению дефектности продукции.
5. Предложите план действий для достижения целей внедрения TQM.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Тест для самоконтроля

Тема 1. Методология и терминология управления качеством

Закрытые вопросы (6):

1. Какой термин описывает совокупность характеристик продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности?

- а) Надёжность
- б) Качество
- в) Ценность
- г) Стоимость

Ответ: б) Качество

2. Что из перечисленного является одной из основных характеристик качества?

- а) Размер
- б) Цвет
- в) Надёжность
- г) Форма

Ответ: в) Надёжность

3. Какое из утверждений верно о связи качества и конкурентоспособности?

- а) Высокое качество всегда гарантирует высокую конкурентоспособность.
- б) Качество влияет на конкурентоспособность через удовлетворение потребностей клиентов.

в) Качество не связано с конкурентоспособностью.

г) Конкурентоспособность зависит только от цены.

Ответ: б) Качество влияет на конкурентоспособность через удовлетворение потребностей клиентов.

4. Что из перечисленного относится к заинтересованным сторонам в управлении качеством?

- а) Только клиенты
- б) Только сотрудники
- в) Клиенты, сотрудники, поставщики
- г) Только руководство

Ответ: в) Клиенты, сотрудники, поставщики

5. Какой термин описывает процесс обеспечения соответствия продукции установленным требованиям?

- а) Управление качеством
- б) Обеспечение качества
- в) Контроль качества

г) Сертификация

Ответ: б) Обеспечение качества

6. Что из перечисленного является примером показателя качества услуги?

а) Время выполнения заказа

б) Цвет продукции

в) Размер упаковки

г) Масса изделия

Ответ: а) Время выполнения заказа

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

7. Как называется процесс обеспечения соответствия продукции установленным требованиям?

Ответ: Обеспечение

8. Как называется способность продукции сохранять свои свойства в течение времени?

Ответ: Надёжность

Вопросы с дополнением (2):

9. Качество продукции зависит от факторов, таких как: материалы, технологии, _____ и управление процессами.

Ответ: персонал

10. Совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов для реализации политики в области качества называется _____.

Ответ: система

Вопросы на соответствие (2):

11. Установите соответствие между терминами и их определениями:

1) Качество

2) Управление качеством

3) Система качества

4) Обеспечение качества

а) Совокупность организационной структуры, процессов и ресурсов для реализации политики в области качества.

б) Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности.

в) Деятельность по установлению целей в области качества и их достижению.

г) Действия, направленные на обеспечение уверенности в том, что продукция соответствует установленным требованиям.

Ответ:

1 — б), 2 — в), 3 — а), 4 — г)

12. Установите соответствие между характеристиками качества и их описанием:

5) Эффективность

6) Безопасность

7) Комфортность

а) Способность продукции выполнять свои функции без вреда для пользователя.

б) Удобство использования продукции.

в) Способность продукции достигать заявленных целей.

Ответ:

1 — в), 2 — а), 3 — б)

Тема 2. Разработка систем менеджмента качества на предприятиях**Закрытые вопросы (6):**

13. Какой вид бизнес-процесса направлен на создание продукции или услуг для клиентов?

- а) Основной процесс
- б) Вспомогательный процесс
- в) Управляющий процесс
- г) Процесс контроля

Ответ: а) Основной процесс

14. Какой стандарт регламентирует требования к системе менеджмента качества?

- а) ISO 9001
- б) ISO 14001
- в) ISO 45001
- г) ISO 27001

Ответ: а) ISO 9001

15. Что является ключевым элементом системы менеджмента качества?

- а) Политика в области качества
- б) Технологии производства
- в) Маркетинговые стратегии
- г) Финансовый план

Ответ: а) Политика в области качества

16. Какая служба отвечает за разработку и внедрение системы качества на предприятии?

- а) Служба маркетинга
- б) Служба управления качеством
- в) Служба логистики
- г) Служба безопасности

Ответ: б) Служба управления качеством

17. Какой принцип процессного подхода подразумевает взаимосвязь всех процессов в организации?

- а) Изоляция процессов
- б) Интеграция процессов
- в) Автоматизация процессов
- г) Упрощение процессов

Ответ: б) Интеграция процессов

18. Что из перечисленного является обязательным условием успешной работы системы качества?

- а) Высокие затраты
- б) Поддержка руководства
- в) Большое количество сотрудников
- г) Международная сертификация

Ответ: б) Поддержка руководства

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

19. Как называется модель, которая рассматривает деятельность предприятия как совокупность процессов?

Ответ: Процессная

20. Как называется документ, описывающий политику и цели в области качества?

Ответ: Политика

Вопросы с дополнением (2):

21. Процессная модель предприятия основана на принципе: всё, что происходит в организации, рассматривается как _____.

Ответ: процесс

22. Для успешного внедрения системы качества необходимо участие всех _____ предприятия.

Ответ: сотрудников

Вопросы на соответствие (2):

23. Установите соответствие между видами процессов и их описанием:

- 1) Основной процесс
- 2) Вспомогательный процесс
- 3) Управляющий процесс
- а) Процессы, обеспечивающие выполнение основных процессов.
- б) Процессы, направленные на создание продукции или услуг для клиентов.
- в) Процессы, обеспечивающие планирование, координацию и контроль деятельности.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

24. Установите соответствие между этапами внедрения системы качества и их описанием:

- 8) Анализ текущего состояния
- 9) Планирование
- 10) Реализация
- а) Определение целей и задач внедрения системы качества.
- б) Выявление проблем и слабых мест в текущей системе.
- в) Внедрение мероприятий по улучшению процессов.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

Тема 3. Функции управления качеством**Закрытые вопросы (6):**

25. Какая функция управления качеством направлена на повышение квалификации сотрудников?

- а) Планирование качества
- б) Мотивация и обучение персонала
- в) Контроль качества
- г) Принятие решений

Ответ: б) Мотивация и обучение персонала

26. Какая функция управления качеством связана с взаимодействием с внешней средой?

- а) Организация работ по качеству
- б) Взаимодействие с внешней средой
- в) Контроль качества
- г) Планирование качества

Ответ: б) Взаимодействие с внешней средой

27. Какая функция управления качеством направлена на выявление и устранение причин дефектов?

- а) Организация работ по качеству
- б) Контроль качества

в) Разработка мероприятий по качеству

г) Принятие решений

Ответ: в) Разработка мероприятий по качеству

28. Что из перечисленного является основной целью планирования качества?

а) Установление целей и задач в области качества

б) Обучение сотрудников

в) Контроль затрат

г) Анализ конкурентоспособности

Ответ: а) Установление целей и задач в области качества

29. Какая функция управления качеством включает сбор данных о качестве продукции и анализ отклонений?

а) Планирование качества

б) Контроль качества

в) Мотивация персонала

г) Разработка мероприятий

Ответ: б) Контроль качества

30. Что из перечисленного является ключевым элементом мотивации персонала в управлении качеством?

а) Высокая зарплата

б) Система поощрений за достижения в области качества

в) Строгий контроль

г) Автоматизация процессов

Ответ: б) Система поощрений за достижения в области качества

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

31. Как называется процесс сбора и анализа данных о качестве продукции?

Ответ: Контроль

Как называется процесс принятия решений на основе анализа данных о качестве?

Ответ: Управление

Вопросы с дополнением (2):

32. Политика в области качества должна быть направлена на достижение _____ целей компании.

Ответ: стратегических

Для успешного управления качеством необходимо обеспечить _____ всех сотрудников в работе по качеству.

Ответ: вовлечение

Вопросы на соответствие (2):

33. Установите соответствие между функциями управления качеством и их содержанием:

11) Политика и планирование качества

12) Контроль качества

13) Мотивация и обучение персонала

а) Сбор данных о качестве продукции и анализ отклонений.

б) Определение целей и задач в области качества.

в) Повышение квалификации сотрудников и их вовлечение в работу по качеству.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

34. Установите соответствие между этапами управления качеством и их описанием:

- 14) Планирование
- 15) Контроль
- 16) Улучшение
- а) Выявление отклонений от стандартов и их устранение.
- б) Определение целей и задач в области качества.
- в) Внедрение мероприятий для повышения качества.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

Тема 4. Показатели качества. Сертификация продукции и систем качества

Закрытые вопросы (б):

35. Какой показатель качества характеризует способность продукции сохранять свои свойства в течение времени?

- а) Эффективность
- б) Надёжность
- в) Безопасность
- г) Комфортность

Ответ: б) Надёжность

36. Какой из перечисленных стандартов серии ИСО 9000 описывает фундаментальные принципы менеджмента качества?

- а) ISO 9000
- б) ISO 9001
- в) ISO 9004
- г) ISO 19011

Ответ: а) ISO 9000

37. Какой принцип управления качеством подразумевает постоянное улучшение процессов?

- а) Лидерство
- б) Постоянное улучшение
- в) Вовлечённость персонала
- г) Процессный подход

Ответ: б) Постоянное улучшение

38. Какой вид сертификации подтверждает соответствие системы менеджмента качества требованиям ISO 9001?

- а) Продуктовая сертификация
- б) Сертификация системы качества
- в) Сертификация персонала
- г) Сертификация услуг

Ответ: б) Сертификация системы качества

39. Какой метод оценки качества продукции основан на сравнении с эталонным образцом?

- а) Экспертный метод
- б) Метод сравнения
- в) Статистический метод
- г) Метод моделирования

Ответ: б) Метод сравнения

40. Какой этап сертификации включает проверку соответствия продукции установленным требованиям?

- а) подача заявки
- б) Аудит системы качества

- в) Выдача сертификата
 - г) Инспекционный контроль
- Ответ: б) Аудит системы качества

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

41. Как называется процесс подтверждения соответствия продукции установленным требованиям?
 Ответ: Сертификация
- Как называется международный стандарт, регламентирующий требования к системе менеджмента качества?
 Ответ: ISO

Вопросы с дополнением (2):

42. Международный стандарт ИСО 9001 основывается на _____ подходе к управлению качеством.
 Ответ: процессном
43. Для успешной сертификации системы качества необходимо обеспечить _____ всех процессов предприятия.
 Ответ: документирование

Вопросы на соответствие (2):

44. Установите соответствие между этапами сертификации и их описанием:
- 17) Подача заявки
 - 18) Аудит системы качества
 - 19) Выдача сертификата
- а) Проверка соответствия системы качества установленным требованиям.
 - б) Оформление заявления на проведение сертификации.
 - в) Подтверждение соответствия системы качества стандартам.
- Ответ:
 1 — б), 2 — а), 3 — в)
45. Установите соответствие между показателями качества и их описанием:
- 20) Эффективность
 - 21) Безопасность
 - 22) Комфортность
- а) Способность продукции выполнять свои функции без вреда для пользователя.
 - б) Удобство использования продукции.
 - в) Способность продукции достигать заявленных целей.
- Ответ:
 1 — в), 2 — а), 3 — б)

Тема 5. Управление затратами на качество

Закрытые вопросы (6):

46. Какие затраты связаны с исправлением дефектов продукции?
- а) Затраты на профилактику
 - б) Затраты на исправление брака
 - в) Затраты на оценку
 - г) Затраты на внешний отказ
- Ответ: б) Затраты на исправление брака
47. Какой вид затрат на качество связан с проверкой продукции перед выпуском?
- а) Затраты на профилактику

- б) Затраты на оценку
- в) Затраты на исправление брака
- г) Затраты на внешний отказ

Ответ: б) Затраты на оценку

48. Какой показатель отражает экономическую эффективность системы качества?

- а) Уровень брака
- б) Затраты на качество
- в) Количество клиентских жалоб
- г) Уровень дефектности

Ответ: б) Затраты на качество

49. Какие затраты направлены на предотвращение дефектов продукции?

- а) Затраты на профилактику
- б) Затраты на оценку
- в) Затраты на исправление брака
- г) Затраты на внешний отказ

Ответ: а) Затраты на профилактику

50. Какой вид затрат на качество связан с потерями из-за претензий клиентов?

- а) Затраты на профилактику
- б) Затраты на оценку
- в) Затраты на внешний отказ
- г) Затраты на внутренний отказ

Ответ: в) Затраты на внешний отказ

51. Какой принцип управления затратами на качество подразумевает минимизацию затрат на исправление брака?

- а) Профилактика
- б) Контроль
- в) Улучшение
- г) Оптимизация

Ответ: а) Профилактика

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

52. Как называются затраты, направленные на предотвращение дефектов продукции?

Ответ: Профилактика

53. Как называется процесс снижения затрат на качество за счет улучшения процессов?

Ответ: Оптимизация

Вопросы с дополнением (2):

54. Затраты на качество включают затраты на профилактику, оценку и _____.

Ответ: исправление

55. Для снижения затрат на качество необходимо внедрение системы _____ процессов.

Ответ: контроля

Вопросы на соответствие (2):

56. Установите соответствие между видами затрат на качество и их примерами:

- 1) Затраты на профилактику
- 2) Затраты на оценку
- 3) Затраты на исправление брака
- а) Проверка продукции перед выпуском.

- б) Обучение персонала методам контроля качества.
- в) Исправление дефектов продукции после жалоб клиентов.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

57. Установите соответствие между принципами управления затратами на качество и их описанием:

- 1) Профилактика
- 2) Контроль
- 3) Улучшение
- а) Минимизация затрат за счет предотвращения дефектов.
- б) Выявление отклонений от стандартов и их устранение.
- в) Постоянное совершенствование процессов.

Ответ:

1 — а), 2 — б), 3 — в)

Тема 6. Основные положения концепции TQM

Закрытые вопросы (б):

58. Какой принцип TQM подразумевает ориентацию на потребности клиентов?

- а) Лидерство
- б) Ориентация на потребителя
- в) Постоянное улучшение
- г) Вовлечённость персонала

Ответ: б) Ориентация на потребителя

59. Какой принцип TQM подразумевает вовлечение всех сотрудников в работу по качеству?

- а) Лидерство
- б) Вовлечённость персонала
- в) Процессный подход
- г) Ориентация на потребителя

Ответ: б) Вовлечённость персонала

60. Какой этап внедрения TQM связан с анализом текущего состояния системы качества?

- а) Планирование
- б) Анализ текущего состояния
- в) Реализация мероприятий
- г) Оценка результатов

Ответ: б) Анализ текущего состояния

61. Какой принцип TQM подразумевает непрерывное совершенствование процессов?

- а) Лидерство
- б) Постоянное улучшение
- в) Вовлечённость персонала
- г) Процессный подход

Ответ: б) Постоянное улучшение

62. Какой принцип TQM подразумевает создание условий для достижения целей в области качества?

- а) Лидерство
- б) Ориентация на потребителя
- в) Постоянное улучшение
- г) Вовлечённость персонала

Ответ: а) Лидерство

63. Какой этап внедрения TQM связан с разработкой мероприятий по улучшению качества?

- а) Планирование
- б) Анализ текущего состояния
- в) Реализация мероприятий
- г) Оценка результатов

Ответ: в) Реализация мероприятий

Открытые вопросы (ответ одно слово) (2):

64. Как называется процесс непрерывного улучшения качества продукции и процессов?

Ответ: Kaizen

Как называется принцип TQM, подразумевающий активное участие руководства в работе по качеству?

Ответ: Лидерство

Вопросы с дополнением (2):

65. Основным условием успешной реализации TQM является активное участие _____ в работе по качеству.

Ответ: персонала

Для успешного внедрения TQM необходимо обеспечить _____ всех процессов предприятия.

Ответ: интеграцию

Вопросы на соответствие (2):

66. Установите соответствие между принципами TQM и их описанием:

- 1) Лидерство
- 2) Ориентация на потребителя
- 3) Постоянное улучшение
- а) Удовлетворение потребностей клиентов и превышение их ожиданий.
- б) Руководители создают условия для достижения целей в области качества.
- в) Постоянное совершенствование процессов и продукции.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

67. Установите соответствие между этапами внедрения TQM и их описанием:

- 4) Анализ текущего состояния
- 5) Планирование
- 6) Реализация мероприятий
- а) Определение целей и задач внедрения системы качества.
- б) Выявление проблем и слабых мест в текущей системе.
- в) Внедрение мероприятий по улучшению процессов.

Ответ:

1 — б), 2 — а), 3 — в)

Вопросы к зачету

1. Основные характеристики понятия «качество».
2. Качество и надежность, качество, ценность и стоимость.
3. Анализ определения основных терминов: качество; обеспечение качества; управление качеством; система качества.

4. Качество и заинтересованные стороны.
5. Анализ качества продукции.
6. Конкурентоспособность и качество.
7. Различное понимание качества.
8. Качество в повседневной жизни, в промышленности, в производственных организациях, в сфере услуг.
9. Требования, предъявляемые к качеству услуг.
10. Основные термины и понятия.
11. Процессная модель предприятия.
12. Основные виды бизнес-процессов, применяемые на практике.
13. Разработка и внедрение систем качества на предприятиях.
14. Служба управления качеством.
15. Системы качества.
16. Обеспечение функционирования систем качества на предприятиях.
17. Состав, содержание и характеристика функций: политика и планирование качества, организация работ по качеству, мотивация и обучение персонала, контроль качества и информация о качестве, разработка мероприятий по качеству, принятие решений и их реализация, взаимодействие с внешней средой.
18. Показатели планирования качества.
19. Факторы, влияющие на качество продукции.
20. Показатели качества.
21. Методы показателей величины определения качества.
22. Методы оценки уровня качества продукции.
23. Система менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО.
24. История создания и философия стандартов качества.
25. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
26. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством.
27. Концепция постоянного улучшения.
28. Состав и краткая характеристика рекомендуемых элементов систем качества.
29. 8 принципов системного управления качеством, учтенные при разработке МС ИСО 9000.
30. Схемы и порядок проведения сертификации продукции.
31. Сертификация системы качества.
32. Основные понятия о затратах на качество.
33. Обзор исследований в области затрат на качество.
34. Управление затратами.
35. Модели затрат на качество.
36. Экономические аспекты менеджмента качества в стандартах серии ИСО 9000.
37. Классификация, учет и анализ брака.
38. Примерный перечень затрат на качество.
39. Роль руководства, ориентация на потребителя, стратегическое планирование, подготовка персонала, управление процессом и т.д.
40. Последовательность разработки и внедрения TQM на предприятии.

**4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ
ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ
ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

1 ЭТАП – ЗНАТЬ:

Критерии оценивания ответов на вопросы дискуссии и на обсуждении в группе

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«отлично»	В содержании ответа развернуто сформулирована проблема, дано полное содержание ответа (понятия, определения, анализ) и аргументация излагаемого материала.
«хорошо»	В содержании ответа отражена формулировка проблемы, названы основные понятия и определения, краткий анализ и аргументация излагаемого материала.
«удовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки. Ответ раскрывает основную суть части вопросов, ответ не содержит аргументации излагаемого материала.
«неудовлетворительно»	В содержании ответа допущены практические и теоретические ошибки в большинстве случаев. В содержании ответа не представлены аргументы излагаемого материала. Ответ не раскрывает основную суть вопроса.

Правила проведения дискуссии и обсуждения в группе

1. Подготовьте вопросы заранее, чтобы направлять обсуждение.
2. Определите регламент выступления участников.
3. Слушайте друг друга внимательно, не перебивая.
4. Аргументируйте свою позицию фактами и примерами.
5. Будьте уважительны к мнению оппонентов.
6. Ведущий контролирует ход обсуждения и поддерживает конструктивный диалог.
7. Итоги дискуссии подводятся в конце занятия.

Критерии оценивания выступления с докладом, сообщением по дисциплине

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Содержание доклада соответствует теме; Правильное использования источников литературы; Соответствие оформления доклада стандартом; Знание изложенного материала (для ответа на устные вопросы); Умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы в тексте и устно; Тезисы и предположения аргументированы, сделаны выводы и умозаключения; В тексте отражено умение анализировать фактический материал.
«не зачтено»	Тема раскрыта недостаточно полно; Отсутствует библиографический список;

	Тезисы и предположения не аргументированы, не сделаны выводы и умозаключения; Ответы на устные вопросы не отражают умение грамотно и аргументировано изложить суть доклада.
--	--

2 ЭТАП – УМЕТЬ:

Критерии оценивания составления аналитических таблиц

Критерий	Балл	Описание
1. Содержательность и полнота информации	5	Таблица содержит исчерпывающую информацию, соответствующую теме. Все данные актуальны, точны и логически структурированы.
	4	Информация в таблице в целом полная, но есть незначительные пробелы или избыточные данные.
	3	Таблица содержит важную информацию, но есть существенные пробелы или отсутствуют ключевые элементы.
	2	Информация неполная, неактуальная или малосвязанная с темой.
2. Логичность и структурированность	5	Таблица имеет четкую и логичную структуру. Информация организована последовательно, удобна для восприятия и анализа.
	4	Структура таблицы в целом логична, но есть незначительные нарушения последовательности или избыточность данных.
	3	Структура таблицы недостаточно ясна. Информация частично хаотична или трудна для понимания.
	2	Таблица неструктурирована, информация подана бессистемно, сложно выделить ключевые моменты.
3. Соответствие теме и задачам	5	Таблица полностью соответствует заданной теме и решает поставленные задачи. Все элементы релевантны.
	4	Таблица в основном соответствует теме, но есть незначительные отклонения или второстепенные элементы.
	3	Таблица частично соответствует теме, но есть существенные отклонения или пропущены ключевые аспекты.
	2	Таблица слабо связана с темой, большинство данных не соответствует задачам.
4. Визуальное оформление	5	Таблица оформлена аккуратно, четко и профессионально. Используются подходящие шрифты, цвета, границы и заголовки. Удобна для чтения.
	4	Таблица оформлена хорошо, но есть незначительные недочеты (например, неравномерные отступы, лишние элементы).
	3	Визуальное оформление недостаточно качественное. Таблица трудночитаема из-за мелкого шрифта, отсутствия границ или других проблем.
	2	Таблица плохо оформлена, информация трудно различима или неудобна для восприятия.
5. Аналитическая	5	Таблица предоставляет глубокий анализ данных, позволяет

ценность		сделать четкие выводы и использовать их для принятия решений.
	4	Таблица содержит аналитические данные, но анализ недостаточно глубокий или требует дополнительных пояснений.
	3	Таблица предоставляет базовый анализ, но он поверхностный или не позволяет сделать значимые выводы.
	2	Таблица не содержит аналитической ценности, данные представлены без анализа или интерпретации.

Итоговая оценка. Для получения итоговой оценки суммируются баллы по всем критериям. Максимально возможная сумма баллов - 25 (5 критериев × 5 баллов). Затем сумма переводится в общую оценку:

21-25 баллов: Отлично (5).

16-20 баллов: Хорошо (4).

11-15 баллов: Удовлетворительно (3).

Менее 11 баллов: Неудовлетворительно (2).

Алгоритм решения открытых задач

Решение открытых задач способствуют формированию аналитического мышления, умению производить расчеты основных технико-экономических показателей, использовать аналитический подход и методы научного познания в экономике. Данный тип задач предполагает поиск решения путем расчета основных технико-экономических показателей, исходя из экономических законов, теоретических положений, концепций и категорий экономической науки.

Критерии оценивания работы с открытыми задачами

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«решение зачтено»	Ответ задачи представляет собой полное, аргументированное решение (обосновано экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями экономической науки). Формулировка решения отражена в письменном виде.
«решение не зачтено»	Ответ задачи представляет собой краткое, не аргументированное решение (нет обоснования экономическими законами, теоретическими положениями, концепциями и категориями экономической науки). Формулировка решения не отражена в письменном виде.

Критерии оценивания кейса

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Ответ полный, аргументированный, приведено несколько точек зрения, высказана своя позиция по каждому вопросу кейса. Обоснование мнения по вопросу осуществляется на командной основе.
«не зачтено»	Ответ недостаточно полный, односложный мало аргументированный, не приведены ответы на все вопросы кейса. Не все участники команды участвуют в обсуждении и обосновании командных ответов

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Критерии оценивания знаний на зачете

Оценка «Зачтено»

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе экономических процессов и явлений;
3. Умение выявлять и объяснять функциональные связи и зависимости;
4. Знание формул, умение выявлять количественные зависимости, осуществление экономико-математических расчетов, построение графиков;
5. Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий экономической жизни;
6. Выполнение заданий и самостоятельной работы за семестр;
7. Точность и обоснованность выводов;
8. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы;
9. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Оценка «Не зачтено»

1. Незнание значительной части программного материала;
2. Незнание основных терминов, классификаций;
3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики;
4. Неумение решать задачи по экономическим расчетам;
5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения;
6. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы;
7. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Тест для самоконтроля (примерные вопросы итогового тестирования)

Критерии оценивания теста

Полная версия тестовых вопросов содержится в электронно-информационной системе вуза. Студенты проходят тестирование компьютерном классе. Оценка успешности прохождения теста определяется следующей сеткой: от 0% до 49% – «неудовлетворительно», от 50% до 69% – «удовлетворительно»; 70%-89% – «хорошо»; 90% -100% – «отлично».