

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

ФТД.03 Управление качеством

38.03.02 Менеджмент

Маркетинг

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-1 Способен проводить маркетинговые исследования профессиональной деятельности	ПК-1.2 Анализирует деятельность конкурентов, в т.ч. в сети интернет	<p>знает основных этапов эволюции управленческой мысли в области управления качеством, развития управления качеством в России; основные понятий, категорий и подходов к управлению качеством; сути социально-экономических явлений, связанных с управлением качеством; моделей современных систем управления качеством; международных стандартов серии ИСО-9000; правовых механизмов управления качеством: сертификации продукции, стандартизации, закона о защите прав потребителей</p> <p>умеет использовать нормативные правовые документы по управлению качеством; быть способным работать с информацией; находить организационно-управленческие решения по управлению качеством на основе имеющихся данных; пользоваться специальной литературой по управлению качеством и находить нужную информацию в глобальных компьютерных сетях и корпоративных информационных системах; разрабатывать планы создания системы менеджмента качества на предприятии; применять методы управления в соответствии с поставленной задачей и имеющимися ресурсами; использовать в управлении качеством бенчмаркинг и реинжиниринг; владеть практическими навыками работы с текстами нормативной документации: международными стандартами серии ИСО-9000, законом РФ «О защите прав потребителей»</p> <p>владеет навыками владения простыми методами анализа и управления качеством; участия в разработке стратегии организации в области управления качеством; готовности нести ответственность за принятые управленческие решения; готовности к кооперации с коллегами и работе в коллективе; владения культурой мышления, быть способным к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке целей в области качества и выбору путей их достижения</p>

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Управление качеством			
1.1.	Социальные и экономические основы качества	4	ПК-1.2	Устный опрос, Реферат
1.2.	Эволюция методов обеспечения качества	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
1.3.	Опыт управления качеством в зарубежных странах	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
1.4.	Управление качеством в России	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
1.5.	Всеобщее управление качеством	4	ПК-1.2	Устный опрос, Реферат
1.6.	Стандартизация в управлении качеством в России	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
1.7.	Международная стандартизация в управлении качеством и международные стандарты ИСО серии 9000 на системы качества	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
1.8.	Метрология в управлении качеством в России и за рубежом	4	ПК-1.2	Устный опрос, Реферат
1.9.	Сертификация в управлении качеством	4	ПК-1.2	Устный опрос, Задачи
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
Для оценки умений			
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
2	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Управление качеством"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Типовые контрольная точка № 1

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1. Социальные и экономические основы качества

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО 8402 (ИСО — Между-народная организация по стандартизации).
2. Дайте определение термина «социальное управление».
3. Дайте определение термина «система качества».
4. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?
5. Дайте пример философского определения категории «качества».
6. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность», «работа» от терминов «продукция», «услу- га»?

Тема 2. Эволюция методов обеспечения качества

1. Принципы и функции управления качеством.
2. Содержание современных подходов к управлению качеством.

3. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зару- бежной практике.

4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

Тема 3. Опыт управления качеством в зарубежных странах

Типовые практико-ориентированные задачи

Задача 1. Рассчитайте количественную оценку конкурентоспособности продукции. (4 балла)

Условие: Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и соответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС 4' – 0,29.

Задача 2. (4 балла)

Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58;

УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

Задача 3. (4 балла)

Имеются данные о качестве производимого заводом дизельного топлива

Показатель	По техническим условиям	Фактически
------------	-------------------------	------------

Теплотворная способность, %	41868	43124,04
-----------------------------	-------	----------

Содержание серы, %	2	1,6
--------------------	---	-----

Типовые контрольная точка № 1

Типовые вопросы для собеседования

Тема 1. Социальные и экономические основы качества

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО 8402 (ИСО — Между- народная организация по стандартизации).

2. Дайте определение термина «социальное управление».

3. Дайте определение термина «система качества».

4. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?

5. Дайте пример философского определения категории «качества».

6. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность», «работа» от терминов «продукция», «услу- га»?

Тема 2. Эволюция методов обеспечения качества

1. Принципы и функции управления качеством.

2. Содержание современных подходов к управлению качеством.

3. Тенденции, характеризующие основные подходы к управлению качеством в отечественной и зару- бежной практике.

4. Основные положения концепции всеобщего управления качеством.

Тема 3. Опыт управления качеством в зарубежных странах

Типовые практико-ориентированные задачи

Задача 1. Рассчитайте количественную оценку конкурентоспособности продукции. (4 балла)

Условие: Промышленная организация на основе своих производственных мощностей может

выпускать следующие товары: P1, P2, P3, P4, P5. Аналогичная продукция P1', P2', P3', P4', P5' выпускается конкурирующими организациями. Интегральный показатель конкурентоспособности соответствующих товаров характеризуется: ОКС1 – 0,172; ОКС2 – 0,176; ОКС3 – 0,218; ОКС4 – 0,245 и соответственно у товаропроизводителей-конкурентов: ОКС1' – 0,182; ОКС2' – 0,186; ОКС3' – 0,216; ОКС4' – 0,29.

Задача 2. (4 балла)

Определить интегральный показатель относительной конкурентоспособности товара и оценить возможности включения его в план производства, если уровень доверия параметра УД1 – 0,85; УД2 – 0,64; УД3 – 0,58; УД4 – 0,93. Соответственно на предприятии-конкуренте УД1' – 0,88; УД2' – 0,58; УД3' – 0,59, УД4' – 0,9.

Задача 3. (4 балла)

Имеются данные о качестве производимого заводом дизельного топлива

Показатель	По техническим условиям	Фактически
------------	-------------------------	------------

Теплотворная способность, %	41868	43124,04
-----------------------------	-------	----------

Содержание серы, %	2	1,6
--------------------	---	-----

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Вопросы к зачету

1. Философские основы категории «качество»
2. Современные подходы к определению содержания категории «качество»
3. Содержание категорий «социальное качество» и «качество жизни»
4. Цели и средства, которые их оправдывают
5. Качество: революция, которая началась в головах
6. Развитие философии качества в российской империи, СССР и Российской Федерации
7. Эволюция методов обеспечения качества
8. Управление качеством в США
9. Управление качеством в Японии
10. Управление качеством в Европе
11. Менеджмент качества в России
12. Развитие и становление элементов менеджмента качества в России
13. Контроль качества и методы оценки качества продукции на отечественных предприятиях
14. Системный подход к управлению качеством
15. Опыт организации работы групп качества в России
16. Всеобщее управление качеством
17. Содержание концепции всеобщего управления качеством
18. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
19. ИСО серии 9000
20. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
21. Стандартизация в управлении качеством в России
22. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
23. Государственное управление стандартизацией
24. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
25. Стандартизация в странах СНГ
26. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
27. Организационно-правовые основы метрологии
28. Система обеспечения единства измерений
29. Международные метрологические организации
30. Сертификация в управлении качеством
31. Сертификация продукции и ее цели
32. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
33. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
34. Маркировка товаров
35. Европейская модель управления качеством EFQM

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Темы для рефератов

1. Понятие качества.
2. Экономические аспекты качества.
3. Классификация затрат на качество.
4. Экономическая эффективность улучшения качества.
5. Традиционные методы обеспечения качества.
6. Концепции управления качеством.
7. Система «бездефектного труда».
8. Опыт организации работы групп качества в России
9. Всеобщее управление качеством
10. Содержание концепции всеобщего управления качеством
11. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов
12. ИСО серии 9000
13. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки компаний по критериям национальных премий по качеству
14. Стандартизация в управлении качеством в России
15. Понятие и цели стандартизации. Экономические проблемы стандартизации
16. Государственное управление стандартизацией
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
18. Стандартизация в странах СНГ
19. Метрология в управлении качеством в России и за рубежом
20. Организационно-правовые основы метрологии
21. Система обеспечения единства измерений
22. Международные метрологические организации
23. Сертификация в управлении качеством
24. Сертификация продукции и ее цели
25. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
26. Сертификация систем качества и экономические оценки работы по сертификации
27. Маркировка товаров
28. Европейская модель управления качеством EFQM