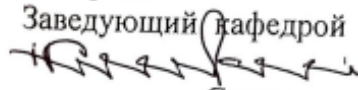


ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра экономики и менеджмента

Утверждаю
Заведующий кафедрой

_____ Смоленский Н.Н.

«03» 09 2020г.

Фонд оценочных средств

по учебной дисциплине

«Управление качеством»

Направление подготовки:

38.03.02 «Менеджмент»

Производственный менеджмент

(наименование профиля подготовки)

квалификация (степень) выпускника
бакалавр

Разработал ст.преподаватель:

Струнгар А.Н.

г. Тирасполь, 2020г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством».

1. В результате изучения дисциплины «Управление качеством» обучающийся должен:

Знать:

- – основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;
- методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;
- методы организации работы по совершенствованию качества;
- основные виды затрат на качество;
- рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;
- процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

Уметь:

- –правильно производить выбор вероятностно - статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;
- применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;
- проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;
- решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;

Владеть:

- категориальным аппаратом управления качеством на уровне понимания и свободного воспроизведения;
- методикой расчета наиболее важных экономических показателей, важнейшими методами анализа;
- навыками работы с экономической литературой, информационными источниками, учебной и справочной литературой по проблемам управления качеством;
- приемами ведения дискуссии и публичных выступлений;

2.Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемы темы дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Раздел 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Раздел 1.Сущность, экономическое и социальное значение качества. Раздел 2.Показатели качества продукции и методы их оценки. Раздел 3. Статистические методы контроля качества Раздел 4.Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Раздел 5. Рекомендации международных стандартов по обеспечению качества продукции (услуг). Раздел 6.Разработка систем менеджмента качества на предприятии. Раздел 7.Государственная политика в области качества в России. Раздел 8.Сертификация продукции и систем менеджмента качества. Раздел 9.Опыт зарубежных школ управления качеством продукции. Раздел 10. Управление взаимоотношениями с потребителями.	ПК-3	набор КИМ №1 Вопросы к Коллоквиумам, собеседованиям

Промежуточная аттестация	Контролируемые темы дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
.	Раздел 1.Сущность, экономическое и социальное значение качества. Раздел 2.Показатели качества продукции и методы их оценки. Раздел 3. Статистические методы контроля качества Раздел 4.Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики. Раздел 5. Рекомендации международных стандартов по обеспечению качества продукции (услуг). Раздел 6.Разработка систем менеджмента качества на предприятии. Раздел 7.Государственная политика в области качества в России. Раздел 8.Сертификация продукции и систем менеджмента качества. Раздел 9.Опыт зарубежных школ управления качеством продукции. Раздел 10. Управление взаимоотношениями с потребителями.	ПК-3	набор КИМ №2 Комплект тестов
Промежуточная аттестация	Контролируемые темы дисциплины и их	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства

	наименование		
Реферат, ессе	Раздел 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	ПК-3	КИМ №3 Примерная тематика рефератов
Промежуточная аттестация	Контролируемые темы дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции	наименование оценочного средства
экзамен	Раздел 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	ПК-3	КИМ №4 Вопросы к экзамену

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Комплект контрольно-измерительных материалов № 1

Кафедра экономики и менеджмента

Вопросы для коллоквиумов по дисциплине «Управление качеством».

Тема 1. Сущность, экономическое и социальное значение качества

1. Понятие и сущность качества продукции.
2. Экономическое и социальное значение повышения качества.
3. История развития систем управления качеством.

Тема 2. Показатели качества продукции и методы их оценки.

1. Показатели качества как основная категория потребительной ценности.
2. Классификация показателей качества.
3. Содержание оценки уровня качества продукции.
4. Организация и виды технического контроля.
5. Виды испытаний.

Тема 3. Статистические методы контроля качества

1. Анализ качества.
2. Элементарный статистический метод контроля качества и его принципы.
3. Промежуточный статистический метод контроля качества.
4. Передовой статистический метод контроля качества.

Тема 4. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики
2. Содержание современных подходов к управлению качеством

3. Принципы и функции управления качеством.
4. Классификация методов управления качеством.

Тема 5. Рекомендации международных стандартов по обеспечению качества продукции (услуг)

1. Содержание системного подхода к управлению качеством.
2. Содержание процессного подхода к управлению качеством
3. Концепция постоянного улучшения

Тема 6. Разработка систем менеджмента качества на предприятии

1. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
2. Система контроля качества на предприятии.
3. Виды контроля качества продукции.

Тема 7. Государственная политика в области качества в России

1. Эволюция подходов к государственной политике в области качества.
2. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг.
3. Международные премии в области качества.
4. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации.

Тема 8. Сертификация продукции и систем менеджмента качества

1. Стандартизация - нормативный метод управления качеством продукции.
2. Организационно - правовые основы стандартизации в РФ и за рубежом.
3. Сертификация качества продукции и услуг. Основные понятия и содержание.
4. Системы, формы и виды сертификации.
5. Этапы сертификации производства.
6. Особенности национальной системы сертификации РФ.
7. Международная практика сертификации. Серия международных стандартов по сертификации продукции.

Тема 9.Опыт зарубежных школ управления качеством продукции

- 1.Формирование и развитие американской школы управления качеством.
- 2.Проблемы развития управления качеством в США.
- 3.Особенности американского опыта в управлении качеством.
- 4.Основные положения японской школы управления качеством.
- 5.Характерные черты управления качеством в фирмах Японии. Система «Kanban» и «кружки качества».

Тема 10.Управление взаимоотношениями с потребителями

- 1.Ориентация на потребителей в деятельности организации.
- 2.Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
- 3.Закон РФ и ПМР «О защите прав потребителей»
- 4.Исследование удовлетворенности потребителей.

Тема 11.Управление затратами на обеспечение качества

- 1.Этапы формирования затрат на качество.
- 2.Виды затрат на качество.
- 3.Методы анализа затрат на качество.
- 4.Экономическая эффективность новой продукции.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу и ознакомленный с дополнительной литературой, рекомендованной программой, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании материала.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший систематический характер знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но допустившим погрешности в ответе, обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Составитель


ст.преподаватель Струнгар А.Н.

«03»09 2020г.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Кафедра экономики и менеджмента

Комплект контрольно-измерительных материалов № 2

Примерные тесты по дисциплине «Управление качеством»

1. Все виды потребностей человека должны быть удовлетворены последовательно, от нижнего иерархического уровня ко все более высоким - это:

1. прогресс
2. принцип дефицита
3. принцип прогрессии
4. принцип иерархии

2. Факторы, обуславливающие большую неудовлетворенность, в основном связаны с внешними моментами по отношению к работнику, на которые он реально не может повлиять - это:

1. безопасность
2. заработная плата
3. мотиваторы
4. факторы гигиены

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

1. управление качеством
2. система менеджмента качества
3. цель управления качеством
4. жизненный цикл продукта

4. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы - это:

1. процесс
2. агрегат
3. производство
4. планирование

5. Модель оценки организации, претендующей на Премию Правительства РФ в области качества, состоит из следующих основных блоков - это:

1. Возможности - Результаты
2. Руководство – Процессы – Деловые результаты

3. Объем производства - Выручка
 4. Ни одно из перечисленных
6. Объектом качества может быть:
1. деятельность или процесс
 2. продукция
 3. организация, система или отдельное лицо
 4. любое из вышеперечисленных понятий
7. Совокупность ожидаемых потребителем параметров качества необходимого ему продукта и их значения, удовлетворяющие запросам потребителя, и будет составлять:
1. ценность продукта
 2. стоимость продукта
 3. цену продукта
 4. потребительские свойства продукта
8. Несоответствие какого-либо параметра качества продукта требованиям потребителя - это:
1. неисправность
 2. брак
 3. дефект
 4. поломка
9. Является ли индекс удовлетворенности потребителя инструментом для целенаправленного управления качеством:
1. нет не является, т.к. не показывает потребительскую ценность продукции
 2. да является, т.к. помогает фокусировать внимание на совершенствовании продукции и услуг
 3. мог бы, если бы позволял оценить реальную структуру конкуренции
 4. нет, это не цифровой показатель
10. Самые общие принципы, на основе которых строится структура управления организацией и выполняются процессы управления, называется:
1. управлением инновационной деятельностью
 2. технологией управления
 3. системой управления
 4. философией управления
11. Цикл управления проектом включает следующую последовательность этапов:
1. разработка концепции проекта - реализации проекта
 2. выявление инновационной проблемы - поиск решения
 3. целеполагание - осуществление проекта

4. планирование проектных мероприятий - контроль за ходом выполнения проекта

12. Сеть взаимосвязанных элементов внутри рассматриваемого объекта, которые работают совместно для достижения цели, стоящей перед объектом - это:

1. конструкция
2. система
3. производственный процесс
4. ни одно из перечисленного

13. Структура доходов и затрат производителя продукта на качество, описывается тремя основными моделями. Какая модель из нижепредставленных не является основной - это:

1. «потери для общества»
2. «планируй, проверяй, действуй»
3. «стоимость процесса»
4. «предотвращение, оценка, отказ»

14. Затраты на соответствие, представляющие собой расходы на выполнение процесса со 100%-ной эффективностью, т.е. минимальные затраты на выполнение процесса в соответствии с техническими условиями - это:

1. производственные затраты
2. неконформные затраты
3. конформные затраты
4. непроизводственные затраты

15. Согласно принципу «падение ради взлета» в каждой эволюции между двумя последовательными стадиями располагается «размытый период» который имеет три ключевых компонента. Итак: Критический период, когда дела идут все хуже, а фундаментальная ошибка ещё не известна - это:

1. стадия подъема
2. точка перелома
3. стадия спада
4. ни один из указанных

16. Совокупность характеристик объекта, имеющая отношение к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые требования потребителя - это:

1. качество
2. стандарт
3. потребительские свойства
4. товар

17. ГОСТ Р ИСО 9000-2008 - это:

1. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

2. Система менеджмента качества. Требования.
3. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. Руководство по управлению экономикой качества.

18. Подтверждение посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены - это:

1. валидация
2. испытание
3. анализ
4. верификация

19. Системы менеджмента качества (СМК) - это:

1. все перечисленные
2. система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству
3. комплекс четко взаимосвязанных административных процедур (правил организации), разработанных в соответствии с государственными стандартами в области качества, охватывающий все сферы деятельности организации, обеспечивающий бездефектное её функционирование.
4. управленческая деятельность, охватывающая жизненный цикл продукции, системно обеспечивающая стратегические и оперативные процессы повышения качества продукции и функционирования самой системы управления качеством.

20 Основой современной философии качества может считаться – программа менеджмента качества выдвинутая Э.Демингом - в:

1. 1950 году
2. 1942 году
3. 1992 году
4. 1928 году

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, ответивший не менее чем на 85% вопросов правильно.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший систематический характер знаний по дисциплине и правильно ответил не менее чем на 75% вопросов.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, ответивший правильно не менее чем на 55%

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, ответившему правильно менее чем на 55% вопросов.

Составитель

ст. преподаватель Струнгар А.Н.

«03» 09 2020г.



ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Комплект контрольно-измерительных материалов № 3

Кафедра экономики и менеджмента

Темы докладов (рефератов)

1. Интеллектуальная собственность в системе менеджмента качества и конкурентоспособности.
2. Нематериальные факторы в обеспечении качества и конкурентоспособности: маркировка товаров, штриховое кодирование.
3. Российская премия в области качества.
4. Зарубежный опыт конкурсов и премий в области качества.
5. Особенности управления качеством в Японии.
6. Вклад К. Исикава в деятельность по обеспечению качества.
7. Опыт ведущих зарубежных фирм в области обеспечения и управления качеством.
8. Управление качеством окружающей среды.
9. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 на отечественных предприятиях.
10. Информационное обеспечение системы сертификации продукции.
11. Гражданско–правовые аспекты качества при изготовлении продукции.
12. Американские подходы к проблеме качества.
13. Опыт разработки и внедрения систем качества на отечественных предприятиях.
14. Информационное обеспечение потребителя по вопросам качества.
15. История стандартизации в России.
16. Экологическая сертификация.

Критерии оценки:

Оценка **«зачтено»** выставляется , если обучающийся: знает и умеет использовать методологию научного исследования; знает и умеет использовать понятийно-категориальный аппарат; умеет адекватно и компетентно интерпретировать результаты эмпирического исследования.

Оценка «**не зачтено**» выставляется , если обучающийся: не знает и не умеет использовать методологию научного исследования; не знает и не умеет использовать понятийно-категориальный аппарат; не умеет адекватно и компетентно интерпретировать результаты эмпирического исследования

Составитель

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Струнгар', is written over a horizontal line.

ст.преподаватель Струнгар А.Н.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«Приднестровский государственный университет им. Т.Г. Шевченко»

Комплект контрольно-измерительных материалов № 4

Кафедра экономики и менеджмента

**Вопросы к экзамену по дисциплине «Управление качеством» для бакалавров
третьего курса направления подготовки «Менеджмент», профиль
«Производственный менеджмент»**

1. Понятие и сущность качества продукции.
2. Экономическое и социальное значение повышения качества.
3. История развития систем управления качеством.
4. Показатели качества как основная категория потребительной ценности.
5. Классификация показателей качества.
6. Содержание оценки уровня качества продукции.
7. Организация и виды технического контроля.
8. Виды испытаний.
9. Анализ качества.
10. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения
11. Элементарный статистический метод контроля качества и его принципы.
12. Промежуточный статистический метод контроля качества.
13. Передовой статистический метод контроля качества.
14. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
15. Содержание современных подходов к управлению качеством
16. Механизм управления качеством.
17. Принципы и функции управления качеством.
18. Классификация методов управления качеством.
19. Основные черты тотального управления качеством (TQM)
20. Петля качества.
21. Содержание системного подхода к управлению качеством.
22. Содержание процессного подхода к управлению качеством
23. Концепция постоянного улучшения
24. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
25. Система контроля качества на предприятии.
26. Виды контроля качества продукции.

27. Метрологическое обеспечение и его цели.
28. Эволюция подходов к государственной политике в области качества
29. Содержание концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг
30. Международные премии в области качества
31. Премия Правительства РФ в области качества: модель и механизм реализации
32. Стандартизация - нормативный метод управления качеством продукции.
33. Организационно - правовые основы стандартизации в РФ и за рубежом.
34. Сертификация качества продукции и услуг. Основные понятия и содержание.
35. Системы, формы и виды сертификации.
36. Этапы сертификации производства.
37. Особенности национальной системы сертификации РФ.
38. Международная практика сертификации. Серия международных стандартов по сертификации продукции
39. Формирование и развитие американской школы управления качеством.
40. Проблемы развития управления качеством в США.
41. Особенности американского опыта в управлении качеством.
42. Основные положения японской школы управления качеством.
43. Характерные черты управления качеством в фирмах Японии. Система «Kanban» и «кружки качества».
44. Ориентация на потребителей в деятельности организации.
45. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
46. Исследование удовлетворенности потребителей.
47. Защита прав потребителей товаров и услуг
48. Этапы формирования затрат на качество.
49. Виды затрат на качество.
50. Методы анализа затрат на качество.
51. Экономическая эффективность новой продукции.

Критерии оценки:

Оценки «отлично» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоивший основную литературу и ознакомленный с дополнительной литературой, рекомендованной программой, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании материала.

Оценки «хорошо» заслуживает студент, показавший систематический характер знаний по дисциплине и способность к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но допустившим погрешности в ответе, обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Составитель _____
ст.преподаватель Струнгар А.Н.

« 03 » 09 2020 г.