

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ФИЛИАЛ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
Кафедра

Экономический
Экономики и управления

Оценочные материалы по дисциплине (модулю)

дисциплина

Менеджмент качества

Блок Б1, вариативная часть, Б1.В.12

цикл дисциплины и его часть (базовая, вариативная, дисциплина по выбору)

Направление

38.03.03

код

Управление персоналом

наименование направления

Программа

Управление персоналом

Форма обучения

Заочная

Для поступивших на обучение в
2020 г.

Разработчик (составитель)
канд. психол. наук, доцент
Калашников В. Г.

ученая степень, должность, ФИО

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
2. 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
3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	11

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция (с указанием кода)	Результаты обучения по дисциплине (модулю)	Показатели и критерии оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)				Вид оценочного средства
		3				
1	2	3				4
		неуд.	удовл.	хорошо	отлично	
Способностью и готовностью оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умением применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива (ПК-31)	1 этап: Знания	Отсутствие навыков реализации необходимых методов профессиональной деятельности	Фрагментарное владение методами профессиональной деятельности	В целом успешное, но неполное владение основными методами профессиональной деятельности	Сформированное владение основными методами профессиональной деятельности	Контрольная работа
	2 этап: Умения	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Знания только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной	Тестирование

			деятельности	решения задач профессиональной деятельности	деятельности	
Готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других (ОПК-7)	1 этап: Знания	Отсутствие навыков реализации необходимых методов профессиональной деятельности	Фрагментарное владение методами профессиональной деятельности	В целом успешное, но неполное владение основными методами профессиональной деятельности	Сформированное владение основными методами профессиональной деятельности	Контрольная работа
	2 этап: Умения	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Тестирование
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Знания только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос
Владением культурой мышления,	1 этап: Знания	Отсутствие навыков реализации	Фрагментарное владение методами профессиональной	В целом успешное, но неполное владение	Сформированное владение основными	Контрольная работа

<p>способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения (ОПК-6)</p>		необходимых методов профессиональной деятельности	деятельности	основными методами профессиональной деятельности	методами профессиональной деятельности	
	2 этап: Умения	Отсутствие умений использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Фрагментарные умения использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Сформированное умение использовать соответствующие знания в целях анализа ситуаций и решения задач профессиональной деятельности	Тестирование
	3 этап: Владения (навыки / опыт деятельности)	Отсутствие знаний по данной сфере профессиональной деятельности	Знания только основного материала, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания, прочное усвоение учебного материала, последовательное его изложение	Устный опрос

2. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Перечень вопросов к устному опросу

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-6 на этапе «Знания»

- 1.Классификация показателей качества. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.
2. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.
- 3.Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.
- 4.Развитие советских систем управления качеством: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда; качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей; комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов; комплексная система повышения эффективности производства.
5. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.
- 6.Характеристика динамики качества во времени и в деловом пространстве. Траектория качества продукции.
- 7.Вероятное качество продукции в результате инвестиционного проекта.
- 8.Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижения.
9. Логистические основы управления качеством.
10. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента.
11. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации.
12. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.
- 13.Характеристика метода Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы.
- 14.Характеристика метода Анализа последствий и причин отказа (FMEA-анализ): объекты, этапы проведения, схема.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-7 на этапе «Знания»

- 1.АВС-метод: сфера и технология применения.
- 2.Инструменты управления качеством: диаграмма сродства, диаграмма связей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная, диаграмма процесса осуществления программы, анализ матричных данных.
- 3.Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.
- 4.Государственный метрологический надзор.
- 5.Калибровка и поверка средств измерений. Схема российской службы калибровки.
- 6.Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.
7. Затраты при низком качестве продукции.
- 8.Технологии разработки и анализа разработанных изделий и процессов, используемых

для снижения затрат.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Знания»

9. Реинжиниринг бизнес-процессов.

10. Реструктуризация предприятий и компаний.

11. Характеристика особенностей метода «точно во время». Система «всеобщего обслуживания оборудования».

12. Управление знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.

13. Управление персоналом: стратегии управления системой мотивацией как факторы повышения качества.

Тестовые задания

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-6 на этапе «Умения».

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

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-6 на этапе «Умения».

1. 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
2. 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
3. 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»
4. 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

5. 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

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Умения».

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

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

7. 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.

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

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

9. 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.

10 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

Контрольная работа

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-6 на этапе «Владения»

Вариант 1.

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества, его влияние на управленческие процессы и конкретные проявления результатов.

2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
4. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
5. Основные положения концепции TQM.

Вариант 2.

1. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.
2. Этапы эволюции в области качества.
3. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
4. Диаграмма Ишикавы
5. Факторы, влияющие на качество продукции.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ОПК-7 на этапе «Владения»

Вариант 1.

1. Метод Структурирования Функции Качества (СФК): сущность, схема проектирования изделий/процессов при помощи СФК, этапы реализации.
2. Характеристика метода «точно во время».
3. ABC-метод: сфера и технология применения.
4. Управления знаниями: виды знаний, сущность, характеристика.
5. Характеристика реинжиниринга бизнес-процессов.

Перечень вопросов для оценки уровня сформированности компетенции ПК-31 на этапе «Владения»

Вариант 1.

1. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери.
2. Реинжиниринг бизнес-процессов как фактор повышения качества.
3. Опыт применения реинжиниринга в России.
4. Реструктуризация предприятий и компаний как фактор повышения качества.
5. Опыт применения реструктуризации предприятий в России.

Перечень вопросов к экзамену

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества.
2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
4. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.
5. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.
6. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
7. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
8. Этапы эволюции в области качества.
9. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
10. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
11. Основные положения концепции TQM.
12. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM.

13. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.
14. Развитие советских систем управления качества: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда.
15. Развитие советских систем управления качества: качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей.
16. Развитие советских систем управления качества: комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов.
17. Развитие советских систем управления качества: комплексная система повышения эффективности производства.
18. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.
19. Теоретико-логистические основы качества в производстве и товародвижения.
20. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
21. История создания стандартов качества.
22. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации.
23. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству.
24. Практика сертификации в России.
25. Ситуация, сложившаяся с сертификацией систем менеджмента качества в России.
26. Этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции.
27. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.
28. Калибровка и поверка средств измерений.
29. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.
30. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.
31. Затраты при низком качестве продукции.
32. Реинжиниринг бизнес-процессов как фактор повышения качества.
33. Реструктуризация предприятий и компаний.
34. Метод «точно во время».
35. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
36. Кружки качества
37. Цикл Уильяма Деминга.
38. Принципы управления качеством Джозефа Джурана.
39. Идеи по повышению эффективности управления качеством Каору Исикава и инжиниринг качества Генити Тагути.
40. Принципы управления качеством Филипп Кросби.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Рейтинг-план дисциплины

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Раздел 1				
Текущий контроль				
1. Устный опрос	10	3	0	30
2. Тестирование	10	1	0	10
Рубежный контроль				

1. Письменная контрольная работа	15	2	0	30
Поощрительные баллы				10
1. Студенческая олимпиада				
2. Публикация статей				
3. Участие в конференции				
4. Активная работа на аудиторных занятиях				
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических занятий			0	-10
Итоговый контроль				
Экзамен / зачёт	30		0	30

Процедуры оценивания

Объем и уровень сформированности компетенций целиком или на различных этапах у обучающихся оцениваются по результатам текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл = $k \times$ Максимальный балл,

где $k = 0,2$ при уровне освоения «неудовлетворительно», $k = 0,4$ при уровне освоения «удовлетворительно», $k = 0,8$ при уровне освоения «хорошо» и $k = 1$ при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На зачете выставляется оценка:

– зачтено – при накоплении от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),

– не зачтено – при накоплении от 0 до 59 рейтинговых баллов.

Результаты обучения по дисциплине (модулю) у обучающихся оцениваются по

итогах текущего контроля количественной оценкой, выраженной в рейтинговых баллах. Оценке подлежит каждое контрольное мероприятие.

При оценивании сформированности компетенций применяется четырехуровневая шкала «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично».

Максимальный балл по каждому виду оценочного средства определяется в рейтинг-плане и выражает полное (100%) освоение компетенции.

Уровень сформированности компетенции «хорошо» устанавливается в случае, когда объем выполненных заданий соответствующего оценочного средства составляет 80-100%; «удовлетворительно» – выполнено 40-80%; «неудовлетворительно» – выполнено 0-40%

Рейтинговый балл за выполнение части или полного объема заданий соответствующего оценочного средства выставляется по формуле:

Рейтинговый балл = $k \times$ Максимальный балл,

где $k = 0,2$ при уровне освоения «неудовлетворительно», $k = 0,4$ при уровне освоения «удовлетворительно», $k = 0,8$ при уровне освоения «хорошо» и $k = 1$ при уровне освоения «отлично».

Оценка на этапе промежуточной аттестации выставляется согласно Положению о модульно-рейтинговой системе обучения и оценки успеваемости студентов БашГУ:

На экзамене выставляется оценка:

- отлично - при накоплении от 80 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- хорошо - при накоплении от 60 до 79 рейтинговых баллов,
- удовлетворительно - при накоплении от 45 до 59 рейтинговых баллов,
- неудовлетворительно - при накоплении менее 45 рейтинговых баллов.

При получении на экзамене оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», на зачёте оценки «зачтено» считается, что результаты обучения по дисциплине (модулю) достигнуты и компетенции на этапе изучения дисциплины (модуля) сформированы.