

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Алейник Светлана Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 08.04.2021 18:21:19

Уникальный программный ключ:

5258223550ea9fbeb23726a16076644b35d8980a5b6255871f288f913a1351ae

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.Я. ГОРИНА»**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «**Управление качеством**»

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) – Производственный менеджмент

Квалификация – бакалавр (программа прикладного бакалавриата)

Год начала подготовки – 2020

Майский, 2020

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12 января 2016 г. №7;
- порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 05.04.2017 г. № 301;
- основной профессиональной образовательной программы ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ по направлению 38.03.02 «Менеджмент».

Составитель: доцент кафедры экономической теории и экономики АПК, к.э.н. Чугай Д.Ю.

Рассмотрена на заседании кафедры экономической теории и экономики

АПК «17» июня 2020 г., протокол № 13

Зав. кафедрой _____ Китаев Ю.А.

Одобрена методической комиссией экономического факультета

«26» июня 2020 г., протокол № 10

Председатель методической комиссии

экономического факультета _____ Черных А.А.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы _____ Гончаренко О.В.

I. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Управление качеством – дисциплина, изучающая вопросы, связанные с историей развития систем управления качеством, а также влияние управления качеством на конкурентоспособность продукции и предприятий, методологию и терминологию управления качеством, методические основы стандартизации продукции, вопросы управления и контроля качества.

1.1. Цель дисциплины - обучение студентов основным понятиям качества, как объекта управления, методам его оценки и измерения, концептуальным основам и методологии управления качеством и сертификации продукции и систем качества, показать необходимость использования достижений теории и практики менеджмента качества во всех сферах деятельности предприятий, независимо от их организационно-правовых форм и отраслевой принадлежности. Особое внимание уделяется организационным вопросам создания систем управления качеством, практическому решению проблем качества в организациях, его нормативно-правовым и экономическим аспектам.

1.2. Задачи:

- научить студентов понимать организационные вопросы создания и сертификации систем управления качеством, определение системообразующих факторов процесса управления качеством продукции (услуг) на предприятиях в условиях рыночных отношений,
- привить навыки применения соответствующих информационных технологий, нормативно-правовых и экономических аспектов управления качеством, практического решения проблем качества бизнеса.

II. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ (ОПОП)

2.1. Цикл (раздел) ОПОП, к которому относится дисциплина

Управление качеством относится к дисциплинам вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Б1.В.09).

2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина (модуль)	1. Институциональная экономика
	2. Статистика
	3. Оплата труда персонала, мотивация и стимулирование трудовой деятельности
	4. Основы организации, регламентации и нормирования труда
Требования к предварительной подготовке обучающихся	знать: - сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; - историю становления развития

	управления качества, отечественный и зарубежный опыт управления качеством;
	уметь: - применять статистические методы в контроле качества; - использовать инструменты контроля качества на практике;
	владеть: - способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; - знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.

Дисциплина является предшествующей для планирования финансовой деятельности организации, конкуренции и конкурентоспособности, управления технологиями, многофункционального менеджмента.

Преподавание курса патофизиологии неразрывно связано с проведением воспитательной работы со студентами. В связи с этим на практических занятиях рассматриваются вопросы, позволяющие раскрыть роль здорового образа жизни, влияние вредных привычек и т.д

III. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ФОРМИРУЕМЫМ КОМПЕТЕНЦИЯМ

Коды компетенций	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-1	Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности;	Знать: организационно-правовые формы предприятий; правовой статус предприятия; виды хозяйственных договоров; основные способы защиты прав предприятия; законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.
		Уметь: - использовать необходимые нормативные правовые документы; защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, правильно составлять и оформлять правовые документы; применять правовые знания для оценки юридических фактов.
		Владеть: методами работы правовых основ:

		деятельности фирм, предприятий различных форм собственности; характера и видах хозяйственных отношений в условиях рынка; договорных отношениях и их значении в работе предприятий, способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности.
ПК-1	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач;	Знать: эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; особенности команды менеджеров высшего звена управления; методы управления командой
		Уметь: - оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов, обладающих лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам; оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды; контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды
		Владеть: способами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; методами анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; методами диагностики деловых и личностных качеств персонала; способом организации групповой дискуссии; методом оценки последствий принимаемых решений; способами изучения общественного мнения группы (команды); методами разрешения конфликтов в команде.
ПК-8	Владение навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных	Знать: сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
		Уметь: применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике
		Владеть: способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных

	изменений.	
--	------------	--

IV. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

Вид работы	Объем учебной работы, час	
	Очная	Заочная
Формы обучения (вносятся данные по реализуемым формам)	7	4 курс
Семестр (курс) изучения дисциплины	7	4 курс
Общая трудоемкость, всего, час	108	108
<i>зачетные единицы</i>	3	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем	66	38
Аудиторные занятия (всего)	48	22
В том числе:		
Лекции	24	10
Лабораторные занятия		
Практические занятия	24	12
<i>Иные виды работ в соответствии с учебным планом (учебная практика)</i>	-	-
Внеаудиторная работа (всего)	8	6
В том числе:		
Контроль самостоятельной работы (на 1 подгруппу в форме компьютерного тестирования)	-*	-
Консультации согласно графику кафедры	8	6
<i>Иные виды работ в соответствии с учебным планом (курсовая работа, РГЗ и др.)</i>	-	-
Промежуточная аттестация	10	10
В том числе:		
Зачет	-	-
Экзамен (на 1 группу)	8	8
Консультация предэкзаменационная (на 1 группу)	2	2
Самостоятельная работа обучающихся	42	70
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала (60% от объема лекций)	8	6
Самостоятельная работа по подготовке к лабораторно-практическим занятиям (60% от объема аудиторных занятий)	8	7
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	-	21
Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка реферата (контрольной работы)	10	20
Подготовка к экзамену	16	16

Примечание: *осуществляется на аудиторных занятиях

4.2 Общая структура дисциплины и виды учебной работы

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час										
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения					
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Модуль 1. «Теоретические основы управления качеством»	36	12	12	4	8	30	4	6	3	17	
1. Качество как экономическая категория и объект управления	2	1	1	Консультации	-	2	1	1	Консультации	-	
2. Эволюция подходов к менеджменту качества	3	1	1		1	-	-	-		-	-
3. Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения на предприятии	3	2	1		-	2	1	1		-	-
4. Управление качеством на основе стандартов ИСО	5	2	2		1	2	1	1		-	-
5. Квалиметрия как наука об измерениях	2	1	1		-	1	-	1		-	-
6. Методология контроля и оценки качества продукции	3	2	1		-	-	-	-		-	-
7. Основные методы управления качеством	2	1	1		-	1	-	1		-	-
8. Статистические методы управления качеством	5	2	2		1	2	1	1		-	-
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	7	-	2		5	17	-	-		-	17
Модуль 2. «Основы стандартизации и сертификации продукции»	36	12	12		4	8	32	6		6	3
1. Управление качеством на предприятиях АПК	2	1	1	Консультации	-	1	-	1	Консультации	-	
2. Стандартизация требований к объектам и системам	4	2	1		1	2	1	1		-	-
3. Сертификация продукции и систем качества	2	1	1		-	2	1	1		-	-
4. Правовое обеспечение качества	2	1	1		-	-	-	-		-	-
5. Экспертиза товаров	2	1	1		-	2	1	1		-	-
6. Национальные модели ТОМ и премии по качеству	3	2	1		-	1	1	-		-	-
7. Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности	5	2	2		1	2	1	1		-	-
8. Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством	4	2	2		-	2	1	1		-	-
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	8	-	2		6	17	-	-		-	17
<i>Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)</i>	<i>10</i>	-	-		-	<i>10</i>	<i>20</i>	-		-	-
Экзамен	26	-	-	10	16	26	-	-	10	16	

4.3 Структура и содержание дисциплины по формам обучения

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Модуль 1. «Теоретические основы управления качеством»	36	12	12	4	8	30	4	6	3	17
<i>1. Качество как экономическая категория и объект управления</i>	2	1	1	<i>Консультации</i>	-	2	1	1	<i>Консультации</i>	-
1.1. Сущность категории "качество". Формирование современного представления о качестве.	1	1	-		-	1	1	-		-
1.2. Качество продукции в АПК. Качество как объект управления.	1	-	1		-	1	-	1		-
<i>2. Эволюция подходов к менеджменту качества</i>	3	1	1		1	-	-	-		-
2.1. Становление управления качеством	2	1	-		1	-	-	-		-
2.2. Советские модели управления качеством	1	-	1		-	-	-	-		-
<i>3. Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения</i>	3	2	1		-	2	1	1		-
3.1. Цели и принципы TQM	1	1	-		-	1	1	-		-
3.2. Основные методы обеспечения качества продукции	2	1	1		-	1	-	1		-
<i>4. Управление качеством на основе стандартов ИСО</i>	5	2	2		1	2	1	1		-
4.1. Деятельность ИСО в области обеспечения качества	2	1	1		-	1	1	-		-
4.2. Стандарты ИСО серии 9000	3	1	1		1	1	-	1		-
<i>5. Квалиметрия как наука об измерениях</i>	2	1	1		-	1	-	1		-
5.1. Квалиметрия, ее предмет и метод, области использования	1	1	-		-	-	-	-		-
5.2. Классификация показателей качества	1	-	1		-	1	-	1		-
<i>6. Методология контроля и оценки качества продукции</i>	3	2	1		-	-	-	-		-
6.1. Методы оценки качества продукции	2	1	1		-	-	-	-		-
6.2. Методология контроля качества продукции	1	1	-		-	-	-	-		-
<i>7. Основные методы управления качеством</i>	2	1	1		-	1	-	1		-
7.1. Классификация методов управления качеством	1	1	-		-	1	-	1		-
7.2. Методы управления качеством	1	-	1	-	-	-	-	-		

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
8. Статистические методы управления качеством	5	2	2		1	2	1	1		-
8.1. Концепция статистического регулирования качеством	2	1	1		-	1	1	-		-
8.2. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством	3	1	1		1	1	-	1		-
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	7	-	2		5	17	-	-		17
Модуль 2. «Основы стандартизации и сертификации продукции»	36	12	12	4	8	32	6	6	3	17
1. Управление качеством на предприятиях АПК	2	1	1	<i>Консультации</i>	-	1	-	1	<i>Консультации</i>	-
1.1. Политика предприятия в области качества. Планирование качества.	1	1	-		-	1	-	1		-
1.2. Мотивация персонала к производству качественной продукции. Контроль качества с/ продукции.	1	-	1		-	-	-	-		-
2. Стандартизация требований к объектам и системам	4	2	1		1	2	1	1		-
2.1. Принципы и эволюция стандартизации. Организационно-правовые основы стандартизации в России.	2	1	1		-	1	1	-		-
2.2. Разновидности стандартов и порядок их разработки. Международная стандартизация	2	1	-		1	1	-	1		-
3. Сертификация продукции и систем качества	2	1	1		-	2	1	1		-
3.1. Сертификация, ее сущность и виды	1	1	-		-	1	1	-		-
3.2. Российская национальная сертификация и ее эволюция. Международные организации по сертификации	1	-	1		-	1	-	1		-
4. Правовое обеспечение качества	2	1	1		-	-	-	-		-
4.1. Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции	1	1	-	-	-	-	-	-		
4.2. Правовое регулирование качества продукции с учетом	1	-	1	-	-	-	-	-		

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
требований и интересов государства и потребителей. Правовое обеспечение защиты прав и интересов потребителей										
5. Экспертиза товаров	2	1	1		-	2	1	1		-
5.1. Понятие, цели и задачи экспертизы. Классификация методов и видов экспертизы их цели и содержание.	1	1	-		-	1	1	-		-
5.2. Общие правила и порядок проведения экспертизы качества	1	-	1		-	1	-	1		-
6. Национальные модели ТОМ и премии по качеству	3	2	1		-	1	1	-		-
6.1. Модель TQM Европейского фонда по качеству управления (ЕТQM) и Европейская награда качества. Модель (показатели качества) для присуждения Национальной премии	2	1	1		-	1	1			-
6.2. Болдридж по качеству в США. Японская премия по качеству имени Деминга. Российская модель и премия качества Правительства РФ	1	1	-		-	-	-			-
7. Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности	5	2	2		1	2	1	1		-
7.1. Основные понятия и задачи экономики управления качеством.	2	1	1		-	1	1	-		-
7.2. Виды экономического эффекта от управления качеством	3	1	1		1	1	-	1		-
8. Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством	4	2	2		-	2	1	1		-
8.1. Состав затрат на обеспечение управления качеством. Основные подходы к выработке стратегии управления затратами на качество	2	1	1		-	1	1	-		-
8.2. Методы анализа затрат на качество продукции. Показатели экономической эффективности управления	2	1	1		-	1	-	1		-

Наименование модулей и разделов дисциплины	Объемы видов учебной работы по формам обучения, час									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практич. занятия	Внеаудиторная работа и пр. атт.	Самостоятельная работа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
качеством.										
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	8	-	2		6	17	-	-		17
Подготовка реферата в форме презентации (контрольной работы)	10	-	-	-	10	20	-	-	-	20
Экзамен	26	-	-	10	16	26	-	-	10	16

V. ОЦЕНКА ЗНАНИЙ И ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. Формы контроля знаний, рейтинговая оценка и формируемые компетенции (дневная форма обучения)

	Наименование рейтингов, модулей и блоков	Формируемые компетенции	Объем учебной работы, час.				Самост. работа	Форма контроля знаний	Количество баллов (min)	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Практ. занятия	Внеаудиторн. раб. и промежут. аттест.				
Всего по дисциплине			108	24	24	18	42	Экзамен	51	100
1. Рубежный рейтинг								Сумма баллов за модули	31	60
Модуль 1. Теоретические основы управления качеством			36	12	12	4	8		15	30
1.	Качество как экономическая категория и объект управления	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Устный опрос, задание		
2.	Эволюция подходов к менеджменту качества	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	3	1	1		1	Устный опрос		
3.	Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения на предприятии	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	3	2	1		-	Тестирование, подготовка рефератов		
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	5	2	2		1	Устный опрос, тестирование		
5.	Квалиметрия как наука об измерениях	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Подготовка рефератов, задание		
6.	Методология контроля и оценки качества продукции	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	3	2	1		-	Устный опрос, подготовка рефератов		
7.	Основные методы управления качеством	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Тестирование, задание		
8.	Статистические методы управления качеством	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	5	2	2		1	Устный опрос, задание		
Итоговый контроль знаний по темам модуля 1			7	-	2		5	Тестовый контроль		
Модуль 2. Основы стандартизации и сертификации продукции			36	12	12	4	8		15	30
10.	Управление качеством на предприятиях АПК	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Устный опрос, задание		
11.	Стандартизация требований к объектам и системам	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	4	2	1		1	Тестирование		
12.	Сертификация продукции и систем качества	ОПК-1 ПК-1	2	1	1		-	Подготовка рефератов,		

		ПК-8						задание		
13.	Правовое обеспечение качества	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Устный опрос, подготовка рефератов		
14.	Экспертиза товаров	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	2	1	1		-	Тестирование, подготовка рефератов		
15.	Национальные модели ТОМ и премии по качеству	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	3	2	1		-	Устный опрос, подготовка рефератов		
16.	Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	5	2	2		1	Тестирование, подготовка рефератов		
17.	Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством	ОПК-1 ПК-1 ПК-8	4	2	2		-	Устный опрос, задание		
Итоговый контроль знаний по темам модуля 2			8	-	2		6	Тестовый контроль		
II. Творческий рейтинг			10	-	-	-	10		2	5
III. Рейтинг личностных качеств									3	10
IV. Рейтинг сформированности прикладных практических требований									+	+
V. Промежуточная аттестация			26	-	-	10	16	Экзамен	15	25

5.2. Оценка знаний студента

5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно положению «О единых требованиях к контролю и оценке результатов обучения: Методические рекомендации по практическому применению модульно-рейтинговой системы обучения».

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Рейтинг	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных	10

личностных качеств	ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	
Рейтинг сформированности прикладных практических требований	Оценка результата сформированности практических навыков по дисциплине (модулю), определяемый преподавателем перед началом проведения промежуточной аттестации и оценивается как «зачтено» или «не зачтено».	+
Промежуточная аттестация	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи зачета или экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Итоговая оценка компетенций студента осуществляется путём автоматического перевода баллов общего рейтинга в стандартные оценки.

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	67,1-85 баллов	85,1-100 баллов

5.2.3. Критерии оценки знаний студента на экзамене

На экзамене студент отвечает в письменно-устной форме на вопросы экзаменационного билета (2 вопроса и задача).

Количественная оценка на экзамене определяется на основании следующих критериев:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе; как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;
- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в

объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

5.3. Фонд оценочных средств. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки формируемых компетенций по дисциплине (приложение 2)

VI. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная учебная литература

1. Рожков В.Н. Управление качеством: учебник [для студентов по направлению 080200 «Менеджмент», дисциплине «Управление качеством»] / В.Н. Рожков. – М.: Инфра-М, 2014. - 336с.

2. Тебекин А.В. Управление качеством: учебник для бакалавров / А.В. Тебекин. – М.: Юрайт, 2012. – 371с. (Бакалавр. Базовый курс)

6.2. Дополнительная литература

1. Добрунова А.И. Управление качеством: учебно-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работы студентов / А.И. Добрунова; БелГСХА им. В.Я. Горина.-Белгород: Изд-во БелГСХА им. В.Я. Горина, 2012. – 200с.

2. Управление качеством [Электронный ресурс] : методические указания для проведения Управление качеством [Электронный ресурс] : методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной подготовки студентов по направлению 38.03.02 - Менеджмент / Белгородский ГАУ ; сост.: А. И. Добрунова, Е. В. Нежелъченко. - Белгород : Белгородский ГАУ, 2017. - 53 с. – Режим доступа:

http://lib.belgau.edu.ru/cgi-bin/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BELGAU_READER&P21DBN=BELGAU&Z21ID=13271092633482419&Image_file_name=OnlyEC%5CУправление%5Fkachestvom%2EMetodich%2Eukazaniya38%2E0

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов заключается в инициативном поиске информации о наиболее актуальных проблемах, которые имеют большое практическое значение и являются предметом научных дискуссий в рамках изучаемой дисциплины.

Самостоятельная работа планируется в соответствии с календарными планами рабочей программы по дисциплине и в методическом единстве с тематикой учебных аудиторных занятий.

6.3.1. Методические указания по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Решение расчетно-графических заданий, решение задач и др.
Самостоятельная работа	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

Приступая к изучению дисциплины, обучающимся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы.

Преподавание дисциплины предусматривает: лекции, практические занятия, самостоятельную работу (изучение теоретического материала; подготовка к практическим занятиям; выполнение домашних заданий, в т.ч. рефераты, доклады; индивидуальные расчеты по методическим

указаниям к изучению дисциплины, решение задач, выполнение тестовых заданий, устным опросам, зачету), консультации преподавателя.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее главных положений. На первой лекции доводится до внимания студентов структура курса и его разделы, а также рекомендуемая литература. Каждая лекция охватывает определенную тему курса и представляет собой логически вполне законченную работу. Лекционный материал снабжен конкретными примерами. Целями проведения практических занятий являются: установление связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения положений теории; развитие логического мышления; умение выбирать оптимальный метод решения; обучение студентов умению анализировать полученные результаты; контроль самостоятельной работы обучающихся по освоению курса.

В ходе подготовки к практическому занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, изучить соответствующий лекционный материал, предлагаемую литературу. Нельзя ограничиваться только имеющейся учебной литературой (учебниками и учебными пособиями). Обращение к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации позволит в значительной мере углубить проблему, что разнообразит процесс ее обсуждения. С другой стороны, обучающимся следует помнить, что они должны не просто воспроизводить сумму полученных знаний по заданной теме, но и творчески переосмыслить существующие в современной науке подходы к пониманию тех или иных проблем, явлений, событий, продемонстрировать и убедительно аргументировать собственную позицию.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к экзамену. Пакет заданий для самостоятельной работы выдается в начале семестра, определяются конкретные сроки их выполнения и сдачи. Результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем и учитываются при аттестации обучающегося.

Для закрепления теоретического материала обучающиеся выполняют различные задания (тестовые задания, рефераты, задачи, и проч.). Их выполнение призвано обратить внимание обучающихся на наиболее сложные, ключевые и дискуссионные аспекты изучаемой темы, помочь систематизировать и лучше усвоить пройденный материал.

При самостоятельном выполнении заданий обучающиеся могут выявить тот круг вопросов, который усвоили слабо, и в дальнейшем обратить на них особое внимание. Контроль самостоятельной работы обучающихся по выполнению заданий осуществляется преподавателем с помощью выборочной и фронтальной проверок на практических занятиях.

Консультации преподавателя проводятся в соответствии с графиком, утвержденным на кафедре. Обучающийся может ознакомиться с ним на информационном стенде. При необходимости дополнительные консультации могут быть назначены по согласованию с преподавателем в индивидуальном порядке.

Примерный курс лекций, содержание и методика выполнения практических заданий, методические рекомендации для самостоятельной работы содержатся в УМК дисциплины.

1. УМК по дисциплине «Управление качеством» – Режим доступа: <https://www.do.belgau.edu.ru> -(логин, пароль)

6.3.2 Видеоматериалы

Каталог учебных видеоматериалов на официальном сайте ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ – Режим доступа: <http://bsaa.edu.ru/InfResource/library/video>

6.3.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы

1. Российское образование. Федеральный портал <http://www.edu.ru>
2. Центральная научная сельскохозяйственная библиотека <http://www.cnsnb.ru/>
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
4. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ www.gost.ru
5. Справочно – правовая система КонсультантПлюс/ <http://www.consultant.ru/>
6. Справочно – правовая система Гарант/ <http://www.garant.ru/>
7. База стандартов и регламентов Росстандарта - <https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts>
8. База данных ISO «Ресурсы по оценке соответствия» - <https://www.iso.org/ru/resources-for-conformity-assessment.html>

6.4. Перечень программного обеспечения, информационных технологий.

Microsoft Word 2010;
Microsoft Excel 2010;
Microsoft PowerPoint 2010.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №1**	<p>Специализированная мебель на 100 посадочных мест. Рабочее место преподавателя: 2 стола, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная. Набор демонстрационного оборудования: - проектор EPSON; - экран для проектора с электроприводом ScreenMedia; - ноутбук Asus 15.6"; - 2 акустические колонки Microlab.</p>
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №317**	<p>Специализированная мебель для обучающихся на 46 посадочных мест. <i>Рабочее место преподавателя:</i> стол, стул, кафедра-трибуна напольная, доска меловая настенная, комплект компьютерной техники (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ. <i>Набор демонстрационного оборудования:</i> - мультимедийный проектор OptomaDLPTexasInstruments; - настенный рулонный экран для проектора ScreenMedia; - 2 акустические колонки Defender. <i>Информационные стенды (планшеты настенные):</i> - Источники привлечения персонала; - Численность и структура персонала; - Движение персонала; - Профессиограмма; - Понятие и виды деловой карьеры; - Элементы человеческого капитала; - Стратегия управления персоналом; - Принципы и задачи управления персоналом; - Понятие кадровой политики; - Факторы, влияющие формирование кадровой политики.</p>
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №117**	<p>Специализированная мебель на 13 посадочных мест, доска магнитная, поворотная со стойкой, магниты в комплекте, кафедра, рабочее место преподавателя. Оборудование: компьютер (системный блок, монитор клавиатура мышь), МФУ BROTHER (принтер, сканер, ксерокс), принтер лазерный XEROX.</p>
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ(читальные залы библиотеки)***	<p>Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\Intel Celeron, 1715 MHz\256 Мб PC2700 DDR SDRAM\ST320014A (20 Гб, 5400 RPM, Ultra-ATA/100)\ NEC CD-ROM CD-3002A\Intel(R) 82845G/GL/GE/PE/GV Graphics Controller, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.); Foxconn G31MVP/G31MXP\DualCore Intel Pentium E2200\1 Гб DDR2-800 DDR2 SDRAM\MAXTOR STM3160215A (160 Гб, 7200 RPM, Ultra-ATA/100)\Optiarc DVD RW AD-7243S\Intel GMA 3100 монитор: acerv193w [19"], клавиатура, мышь.) с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ; настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудио-видео кабель HDMI</p>

7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа №1**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virusKasperskyEndpointSecurity для бизнеса
--	---

	(Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №317**	MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - 522 лицензия. Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №117**	MS Windows WinStrtr 7 Acdmc Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. MS Office Std 2010 RUS OPL NL Acdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. -Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018) - Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ(читальные залы библиотеки)***	Microsoft Imagine Premium Electronic Software Delivery. Сублицензионный договор №937/18 на передачу неисключительных прав от 16.11.2018. Срок действия лицензии- бессрочно. MSOfficeStd 2010 RUSOPLNLAcdmc. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно. Anti-virus Kaspersky Endpoint Security для бизнеса (Сублицензионный договор №28 от 08.11.2018).Срок действия лицензии с 08.11.2018 по 08.11.2019 Информационно правовое обеспечение "Гарант" (для учебного процесса). Договор №ЭПС-12-119 от 01.09.2012. Срок действия - бессрочно. СПС КонсультантПлюс: Версия Проф. Консультант Финансист. КонсультантПлюс: Консультации для бюджетных организаций. Договор от 01.01.2017. Срок действия - бессрочно. RHVoice-v0.4-a2 синтезатор речи Программа Valabolka (portable) для чтения вслух текстовых файлов . Программа экранного доступа NDVA

7.3. Электронно-библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда обеспечивающие одновременный доступ не менее 25 процентов обучающихся по программе бакалавриата:

ЭБС «ZNANIUM.COM», договор на оказание услуг № 0326100001919000019 с Обществом с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ» от 11.12.2019

– ЭБС «AgriLib», лицензионный договор №ПДД 3/15 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе ФГБОУ ВПО РГАЗУ от 15.01.2015

– ЭБС «Лань», договор №27 с Обществом с ограниченной ответственностью «Издательство Лань» от 03.09.2019

– ЭБС «Рукопт», договор №ДС-284 от 15.01.2016 с открытым акционерным обществом «ЦКБ»БИБКОМ», с обществом с ограниченной ответственностью «Агентство «Книга-Сервис».

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

– БД информационно-правового обеспечения "Гарант". Договор №ЭПС-12-119 с ООО «Гарант-Сервис-Белгород» от 01.09.2012. Срок действия с 01.09.2012 - бессрочно..

– БД нормативно-правовой информации Консультант-Плюс. Договор об информационной поддержке с ООО «Веда-Консультант» от 01.01.2017. Срок действия с 01.01.2017 - бессрочно.;

– Российская наукометрическая БД ScienceIndex на платформе elibrary.ru. Лицензионный договор №SIO-1279/2018-31806198874 от 13.03.2018 г. ООО «Научная электронная библиотека". Срок действия – с 13.03.2018 г. до 13.03.2019 г.

VIII. ПРИЛОЖЕНИЯ

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
НА 20_ / 20_ УЧЕБНЫЙ ГОД**

Управление качеством

дисциплина (модуль)

38.03.02. Менеджмент

направление подготовки/специальность

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПД)

ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПД)

УДАЛЕНО (с указанием раздела РПД)

Реквизиты протоколов заседаний кафедр, на которых пересматривалась программа

Кафедра экономической теории и экономики АПК	Кафедра _____
от _____ № _____ Дата	от _____ № _____ дата

Методическая комиссия экономического факультета

«___» _____ 20_ года, протокол № _____

Председатель методкомиссии _____ Черных А.И.

Декан экономического факультета _____ Наседкина Т.И.

«___» _____ 20_ г

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине Управление качеством

Направление подготовки – 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) – Производственный менеджмент

Квалификация – бакалавр (программа прикладного бакалавриата)

Год начала подготовки – 2020

Майский, 2020

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточная аттестация
ОПК-1	Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	Первый этап (пороговый уровень)	Знать: - организационно-правовые формы предприятий; - правовой статус предприятия; - виды хозяйственных договоров; - основные способы защиты прав предприятия; - законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности.	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
				тестовый контроль		
		Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
			тестовый контроль			
		Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: - использовать необходимые нормативные правовые документы; - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, - использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, - правильно составлять и оформлять правовые документы; - применять правовые знания для оценки юридических фактов.	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					выполнение заданий	
Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	подготовка реферата с презентацией			итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
	тестовый контроль					
Третий этап (высокий уровень)	Владеть: - методами работы правовых основ: деятельности фирм, предприятий различных форм собственности;	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
			выполнение заданий			
			подготовка реферата с презентацией			

			<ul style="list-style-type: none"> - характера и видах хозяйственных отношений в условиях рынка; договорных отношениях и их значении в работе предприятий, - способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научно-производственной деятельности. 		<ul style="list-style-type: none"> презентацией тестовый контроль 	
				Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	<ul style="list-style-type: none"> устный опрос подготовка реферата с презентацией тестовый контроль 	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
ПК-1	владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач;	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; <ul style="list-style-type: none"> - особенности команды менеджеров высшего звена управления; - методы управления командой 	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					выполнение заданий	
		Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: <ul style="list-style-type: none"> - оценивать собственные лидерские качества; - выявлять индивидов, обладающих лидерским потенциалом; - выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам; - оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; - организовать работу команды и мотивировать членов команды; - контролировать работу команды; - оценивать эффективность деятельности команды; 	Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					решение задач	
					подготовка реферата с презентацией	
					тестовый контроль	
Третий этап	Владеть:		Модуль 1	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену	
				выполнение заданий		
				Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	<ul style="list-style-type: none"> устный опрос выполнение заданий подготовка реферата с презентацией тестовый контроль 	итоговое тестирование, вопросы к экзамену

		(высокий уровень)	<ul style="list-style-type: none"> - способами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; - методами анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; - методами диагностики деловых и личностных качеств персонала; - способом организации групповой дискуссии; - методом оценки последствий принимаемых решений; - способами изучения общественного мнения группы (команды); - методами разрешения конфликтов в команде. 	<p>«Теоретические основы управления качеством»</p> <p>Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»</p>	<p>подготовка реферата с презентацией</p> <p>тестовый контроль</p> <p>выполнение заданий</p> <p>подготовка реферата</p> <p>тестовый контроль</p>	<p>тестирование, вопросы к экзамену</p> <p>итоговое тестирование, вопросы к экзамену</p>
ПК-8	владение навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.	Первый этап (пороговой уровень)	Знать: сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт управления качеством.	<p>Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»</p> <p>Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»</p>	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					выполнение заданий	
					подготовка реферата с презентацией	
		Второй этап (продвинутый уровень)	Уметь: применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике	<p>Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»</p> <p>Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»</p>	тестовый контроль	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					устный опрос	
					выполнение заданий	
				подготовка реферата с презентацией	итоговое тестирование, вопросы к экзамену	
				тестовый контроль		
				Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	устный опрос	итоговое

				стандартизации и сертификации продукции»	выполнение заданий	тестирование, вопросы к экзамену
					подготовка реферата с презентацией	
					тестовый контроль	
		Третий этап (высокий уровень)	Владеть: способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					выполнение заданий	
					подготовка реферата с презентацией	
				Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	тестовый контроль	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
					выполнение заданий	
					подготовка реферата	
					тестовый контроль	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	Уровни и критерии оценивания результатов обучения, шкалы оценивания			
		<i>Компетентность не сформирована</i>	<i>Пороговый уровень компетентности</i>	<i>Продвинутый уровень компетентности</i>	<i>Высокий уровень</i>
		<i>Не удовлетворительно</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Отлично</i>
ОПК-1	<i>Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.</i>	<i>Способность владения навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности не сформирована</i>	<i>Частично владеет навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности</i>	<i>Владеет навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности</i>	<i>Свободно владеет навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности</i>
	Знать: - организационно-правовые формы предприятий; - правовой статус предприятия; - виды хозяйственных договоров; - основные способы защиты прав предприятия; - законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной	Допускает грубые ошибки при воспроизведении организационно-правовых форм предприятий; - правового статуса предприятия; - видов хозяйственных договоров; не знает законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;	Может изложить основные организационно-правовые формы предприятий; - правовой статус предприятия; - виды хозяйственных договоров; - основные способы защиты прав предприятия; - законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;	Знает основные организационно-правовые формы предприятий; - правовой статус предприятия; - виды хозяйственных договоров; - основные способы защиты прав предприятия; - законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной	Аргументировано проводит анализ - организационно-правовых форм предприятий; - правового статуса предприятия; - видов хозяйственных договоров; - основных способов защиты прав предприятия; - законодательных и иных нормативно-правовых актов, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной

	деятельности;	- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности	деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности, но допускает неточности	деятельности; - права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимые нормативные правовые документы; - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, - использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, - правильно составлять и оформлять правовые документы; - применять правовые знания для оценки юридических фактов; 	<p>Не умеет</p> <p><u>не может</u> использовать необходимые нормативные правовые документы;</p> <p><u>не умеет</u> защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством,</p> <p>- использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности;</p> <p><u>не умеет</u> анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения.</p> <ul style="list-style-type: none"> - правильно составлять и оформлять правовые документы; - применять правовые знания для оценки 	<p>Частично умеет</p> <p>использовать необходимые нормативные правовые документы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, - использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения. - правильно составлять и оформлять правовые документы; - применять правовые знания для оценки юридических фактов 	<p>Способен</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать необходимые нормативные правовые документы; - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, <p>может подготавливать и использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения; умеет разрабатывать анализировать и оценивать результаты и 	<p>Способен самостоятельно</p> <p>использовать необходимые нормативные правовые документы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, может полностью - использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, - правильно составлять и оформлять правовые документы; - применять правовые знания для оценки юридических фактов;

		юридических фактов;		последствия деятельности с правовой точки зрения, способен применять и оформлять правовые документы; -применять правовые знания для оценки юридических фактов;	
	Владеть: - методами работы правовых основ: деятельности фирм, предприятий различных форм собственности; - характера и видах хозяйственных отношений в условиях рынка; договорных отношениях и их значении в работе предприятий, - способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности.	Не владеет методами работы правовых основ: деятельности фирм, предприятий различных форм собственности; - характера и видах хозяйственных отношений в условиях рынка; договорных отношениях и их значении в работе предприятий, - способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности.	Частично владеет методами – использования правовой документации и справочного материала в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, -правильно составлять и оформлять правовые документы; -применять правовые знания для оценки юридических фактов;	Владеет методами - использовать правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, -правильно составлять и оформлять правовые документы; -применять правовые знания для оценки юридических фактов;	Свободно владеет методами - использования правовой документации и справочного материала в своей профессиональной деятельности; - анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, -правильно составлять и оформлять правовые документы; -применять правовые знания для оценки юридических фактов;
<i>ПК-1</i>	<i>Владение навыками использования основных теорий мотивации,</i>	<i>Способность владения навыками использования</i>	<i>Частично владеет навыками использования основных теорий</i>	<i>Владеет навыками использования основных теорий</i>	<i>Свободно владеет навыками использования основных теорий</i>

	<i>лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач.</i>	<i>основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач не сформирована</i>	<i>мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач</i>	<i>мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач</i>	<i>мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач</i>
	Знать: эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; - особенности команды менеджеров высшего звена управления; - методы управления командой.	Допускает грубые ошибки при изложении эволюции взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенала способов воздействия лидера на последователей; основных характеристик малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды, методы управления командой.	Может изложить эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; - особенности команды менеджеров высшего звена управления; - методы управления командой.	Знает эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; - особенности команды менеджеров высшего звена управления; - методы управления командой.	Аргументировано проводит сравнение взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; - особенности команды менеджеров высшего звена управления; - методы управления командой.
	Уметь: - оценивать собственные лидерские качества; - выявлять индивидов,	Не умеет оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов, обладающих	Частично умеет оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов,	Способен оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов, обладающих	Способен самостоятельно оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов,

	<p>обладающих лидерским потенциалом;</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам; - оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; - организовать работу команды и мотивировать членов команды; - контролировать работу команды; - оценивать эффективность деятельности команды. 	<p>лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам;</p> <p>оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды;</p> <p>контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды</p>	<p>обладающих лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам;</p> <p>оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды;</p> <p>контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды.</p>	<p>лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам;</p> <p>оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды;</p> <p>контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды.</p>	<p>обладающих лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам;</p> <p>оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды; контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды.</p>
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; - анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; - диагностики деловых и личностных качеств персонала; - организации групповой 	<p>Не владеет методами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; диагностики деловых и личностных</p>	<p>Частично владеет методами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; диагностики деловых и личностных</p>	<p>Владеет методами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; диагностики деловых и личностных</p>	<p>Свободно владеет методами поддержания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры; анализа морально-психологического климата и состояния организационной культуры и воспитания (развития) лидерских качеств; диагностики деловых и личностных</p>

	<p>дискуссии; - оценки последствий принимаемых решений; - изучения общественного мнения группы (команды); разрешения конфликтов в команде.</p>	<p>качеств персонала; организации групповой дискуссии; оценки последствий принимаемых решений; изучения общественного мнения группы (команды); разрешения конфликтов в команде.</p>	<p>качеств персонала; организации групповой дискуссии; оценки последствий принимаемых решений; изучения общественного мнения группы (команды); разрешения конфликтов в команде.</p>	<p>качеств персонала; организации групповой дискуссии; оценки последствий принимаемых решений; изучения общественного мнения группы (команды); разрешения конфликтов в команде.</p>	<p>качеств персонала; организации групповой дискуссии; оценки последствий принимаемых решений; изучения общественного мнения группы (команды); разрешения конфликтов в команде.</p>
ПК-8	<p><i>Владение навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений.</i></p>	<p><i>Способность владения навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений не сформирована</i></p>	<p><i>Частично владеет навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</i></p>	<p><i>Владеет навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</i></p>	<p><i>Свободно владеет навыками документального оформления в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</i></p>
	<p>Знать: сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт</p>	<p>Допускает грубые ошибки при изложении сущности и задач управления качеством, международной практики сертификации; истории становления развития управления качеством,</p>	<p>Может изложить сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт</p>	<p>Знает сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт управления качеством.</p>	<p>Аргументировано проводит сравнение систем управления качеством, сертификации; знает историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт</p>

	управления качеством.	отечественного и зарубежного опыта управления качеством.	управления качеством.		управления качеством.
	Уметь: применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.	Не умеет применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.	Частично умеет применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.	Способен применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.	Способен самостоятельно применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.
	Владеть: способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.	Не владеет способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.	Частично владеет способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.	Владеет способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.	Свободно владеет способом выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества; знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.

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

Перечень вопросов для определения входного рейтинга

1. Сущность и содержание теории управления
2. Эволюция управленческой мысли.
3. Теоретические основы менеджмента и его современное состояние.
4. Сущность и предмет менеджмента. Приведите различные трактовки понятия "Менеджмент" и поясните их взаимосвязь.
5. Факторы проектирования и распределение полномочий в организации.
6. Характеристика переменных: цели, задач, структуры, технологии, персонала (кадров)
7. Сопоставьте понятия менеджмента и управления, в чем Вы видите их идентичность и различие?
8. Что такое "элемент" структуры управления и в каких формах он может быть представлен? Охарактеризуйте их виды.
9. Охарактеризуйте в общем виде один из типов: управление по целям (результатам)
10. Дайте представление об организации, охарактеризуйте роль менеджеров в организации.
11. Какие виды связей существуют между элементами структуры; связь структуры управления с целями.
12. Экономика менеджмента. В чем проблема экономики управления, надо ли экономить на управлении и как?
13. Какие виды разделения труда менеджеров Вам известны, назовите состав функций ролей менеджеров.
14. Новое в типах организационных структур. Адаптивные структуры.
15. От чего зависит эффективность управления. Принципы, определяющие эффективность современного менеджмента.
16. Охарактеризуйте общие функции управления (менеджмента), покажите их взаимосвязь.
17. Как можно оценить эффективность структуры управления?
18. Учет психологии и социального статуса личности в управлении.
19. Дайте понятие уровней управления, охарактеризуйте их применительно к конкретной организации.
20. Организационная структура внутрифирменного менеджмента. Состав и функции управленческих подразделений на предприятии: организация общего руководства, линейного и функционального управления, управление различными сферами деятельности.
21. Группы и их значимость в управлении. Развитие неформальных организаций. Пути повышения эффективности групп.
22. Назовите подходы, школы менеджмента в последовательности их развития; в чем особенности развития российского менеджмента.
23. Понятие, принципы и свойства процесса управления; раскройте его содержание. Сущность технологии управления, ее отличие от технологии производства.
24. Власть, влияние, лидерство. Формы власти. Убеждение и участие.
25. Какие положения школы научного менеджмента применяются при управлении современной организацией.

26. Типология процессов управления, опишите различные типы и области их применения.
27. Теории лидерства. Поведенческий и ситуационный подходы к лидерству. Классификацией стилей лидерства.
28. Принципы менеджмента, их развитие.
29. Понятие, природа, классификация управленческих решений. Рациональное решение проблемы.
30. Развитие взглядов на понятие мотивации. Мотивация и вознаграждение. Предмет, метод и задачи статистики.
31. Средняя и предельная ошибки выборки. Методика их расчета для средней и доли. Оценка существенности расхождения выборочных средних.
32. Метод статистической группировки, его задачи. Виды группировок, их применение в анализе финансово-экономической деятельности предприятия.
33. Индексный метод в исследовании изменения сложного экономического явления за счет отдельных факторов. Взаимосвязь индексов.
34. Выражение статистических показателей в виде абсолютных и относительных величин. Их измерители. Основные виды относительных величин.
35. Инвестиции в развитие экономики, их виды и роль в воспроизводстве
36. Метод выборочного наблюдения, его сущность и преимущество. Виды выборки. Определение необходимой численности выборки. Особенности малых выборок.
37. Корреляционно-регрессионный анализ взаимосвязей социально-экономических явлений, его сущность и этапы. Уравнение регрессии как форма аналитического выражения связи.
38. Методика построения однофакторной регрессионной модели корреляционной связи. Анализ качества модели.
39. Аналитические показатели ряда динамики: абсолютный прирост, темп роста и прироста, абсолютное значение одного процента прироста. Средние показатели в рядах динамики. Коэффициенты опережения (отставания) рядов динамики.
40. Методы выявления сезонных колебаний. Индексы сезонности. Их применение в анализе и прогнозировании экономических процессов.
41. Индексный метод изучения динамики среднего уровня оплаты труда.
42. Понятие себестоимости продукции (работ, услуг). Себестоимость произведенной продукции (общая величина затрат), себестоимость единицы продукции, средняя себестоимость. Показатель затрат на рубль продукции.
43. Основные понятия статистической науки: статистическая совокупность, единицы совокупности и их признаки, статистический показатель. Статистическая закономерность и обобщающие статистические показатели. Система показателей.
44. Задачи и система показателей статистики финансов предприятий и организаций. Показатели доходов, прибыли, рентабельности.
45. Преобразование агрегатных индексов в средние. Средние арифметический и гармонический индексы. Их применение в изучении динамики цен и физического объема производства.
46. Индексный метод анализа средней рентабельности.
47. Индексы средних уровней качественных показателей. Индексы переменного, постоянного состава и структурных сдвигов. Определение абсолютных приростов (снижения) средних уровней за счет отдельных факторов.
48. Показатели финансовой устойчивости предприятия (организации). Коэффициенты ликвидности, покрытия, привлечения активов, показатели скорости оборачиваемости активов.
49. Табличное и графическое представление статистических данных.

50. Методы расчета изменения выпуска продукции в результате изменения объема основных фондов и фондоотдачи.

Критерии оценки:

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 86-100% от максимального количества баллов (100 баллов) – «отлично»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 68-85% от максимального количества баллов – «хорошо»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30-60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 51-67 % от максимального количества баллов – «удовлетворительно»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов – «неудовлетворительно».

Первый этап (пороговый уровень)

ЗНАТЬ организационно-правовые формы предприятий; правовой статус предприятия; виды хозяйственных договоров; основные способы защиты прав предприятия; законодательные и иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности; права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности; эволюцию взглядов на лидерство и основные теории лидерства; технологии диагностики лидерских качеств; арсенал способов воздействия лидера на последователей; основные характеристики малой группы; принципы командообразования и этапы развития команды; ролевой репертуар членов команды и особенности проектной команды; особенности команды менеджеров высшего звена управления; методы управления командой; сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

Устный опрос

1. Охарактеризуйте качество продукции как социально-экономическую категорию.
2. Каково значение повышения качества?
3. Дайте определение качества продукции, качества труда.
4. Что такое качество жизнедеятельности, каковы его составляющие.
5. Каков рыночный подход к проблеме качества?
6. Расскажите об эволюции понятия «качество».
7. Что Вы знаете о международных стандартах ИСО9000?
8. Назовите три аспекта, обеспечивающие создание качественной продукции.

9. Какие факторы и условия влияют на качество продукции на сельскохозяйственных предприятиях"
10. Каковы особенности обеспечения качества продукции АПК?
11. Что такое управление качеством?
12. Каковы принципы управления качеством?
13. Как вписывается управление качеством в общую теорию управления? Что такое система управления качеством продукции?
14. Каковы функции управления качеством?
15. Расскажите о методах управления качеством.
16. Объясните, почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
17. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества?
18. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя.
19. Почему качество является комплексным понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы.
20. Какое значение имеет повышение качества?
21. Какова роль конкурсов в повышении качества?
22. Раскройте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
23. Дайте характеристику пяти звезд качества.
24. Охарактеризуйте деятельность ИСО в области обеспечения качества.
25. Чем была вызвана необходимость разработки международных стандартов ИСО серии 9000?
26. В чем заключаются особенности версии стандартов ИСО 9000:2008 и каково ее отличие от предыдущей версии?
27. Каковы сложности перехода к версии стандартов ИСО 9000:2008?
28. Как осуществляется оценка уровня качества?
29. Что такое контроль качества продукции?
30. Что может являться объектами контроля?
31. Какие виды контроля Вы знаете?
32. Что такое выборка, проба?
33. Какие виды пробы Вы знаете? Их сущность и отличие?

Критерии оценки:

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) –86-100% от максимального количество баллов (100 баллов) – «отлично»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 68-85% от максимального количества баллов – «хорошо»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30-60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 51-67 % от максимального количества баллов – «удовлетворительно»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа –

менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов – «неудовлетворительно».

Рефераты

1. Теория управления качеством В. Шухарта
2. Теория управления качеством А.Фейгенбаума
3. Теория управления качеством Э. Деминга
4. Теория управления качеством Дж. Джурана
5. Теория управления качеством К. Исикава
6. Теория управления качеством Дж. Эттингера, Дж. Ситтинга
7. Теория управления качеством Г. Тагути
8. Теория управления качеством Ф. Тейлора

Критерии оценки:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты; выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступление с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Разноуровневые задачи и задания

Задание 1. В таблице приведены некоторые показатели безопасности и качества зерна. Какие из них, по Вашему мнению, являются показателями безопасности, а какие качества?

Характеристика	Безопасности	Качества
----------------	--------------	----------

Натура зерна		
Содержание пестицидов		
Содержание клейковины		
Стекловидность		
Содержание микотоксинов		

Задание 2. Каким определением понятия "качество" Вы будете пользоваться:

- покупая себе ботинки;
- изучая техническую документацию на изделия конкурента;
- готовя производство к выпуску новой продукции;
- выбирая фирму-поставщика сырья;
- изучая спрос на Вашу продукцию;
- выбирая лучшее применение полученной Вами премии.

Для выполнения этого задания Вам нужно определить, какую роль Вы играете в перечисленных ситуациях: покупателя, продавца, организатора производства или изготовителя продукции. Какие задачи Вы решаете? Продолжите заполнение этой таблицы.

Ситуация	Какова моя роль	Какие задачи я решаю	Определение понятия "качество"
Покупаю себе ботинки	Покупатель	Выбор конкретного товара	Пригодность для использования, как это представляется мне
Изучаю техническую документацию на изделия конкурента	Изготовитель	Оценка возможности выпуска конкурентоспособной продукции	
Готовлю производство к выпуску новой продукции	Изготовитель		
Выбираю фирму-поставщика сырья	Заказчик		
Изучаю спрос на свою продукцию	Продавец		
Выбираю лучшее применение полученной премии	Покупатель		

Задание 3. Вы часто покупаете хлеб. Какими характеристиками Вы пользуетесь при выборе хлеба? Попробуйте сравнить и проанализировать качество различных видов хлеба, покупаемого в магазине. Продолжите заполнение таблицы.

Вид продукции	Показатели качества	Комментарий
Батон городской	Свежесть	Не всегда в наличии имеется свежий хлеб
	Вкус	Если хлеб свежий, вкус великолепный
	Внешний вид	
Хлеб украинский	Упаковка	
	Свежесть	
	Вкус	
	Внешний вид	
	Упаковка	

Какие из показателей качества нуждаются, по Вашему мнению, в улучшении? Что бы Вы посоветовали предпринять магазину, в котором появляется некачественный хлеб?

Задание 4. Выделите совокупность свойств, которые выражают качественную определенность следующих объектов: дерево, море, государство, кирпич.

Задание 5. Работая в малых группах, по материалам местных газет проведите анализ качества жизни в регионе по пяти основным направлениям: качество производственной жизни, качество потребительской жизни, качество духовной жизни, качество социально-культурной жизни, качество семейно-родовой жизни. Оцените исследования представьте в виде отчета или презентации.

Задание 6. Поясните действие принципов А. Фаойля на примере деятельности музыкального оркестра, футбольной команды, армейского подразделения. Приведите другие примеры, отражающие действие этих принципов.

Задание 7. Обсудите основные факторы, которые являлись «двигателем эволюционного развития подходов к управлению».

Критерии оценки:

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом – «отлично»;

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ – «хорошо»;

Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде – «удовлетворительно»;

Задача решена неправильно или не решена – «неудовлетворительно».

Тест

1. Качество это:

- а) использование по назначению;
- б) независимый и документированный процесс;
- в) способность процесса обеспечивать близость характеристик в разные периоды времени;
- г) совокупность характеристик способных удовлетворить установленной и предполагаемой потребности.

2. Планирование качества это:

- а) качество процесса соответствует требуемому;
- б) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
- в) определение характеристик качества нового изделия;
- г) планирование и контроль производства для достижения бездефектной продукции.

3. Пирамида качества состоит:

- а) распределение ответственности, методов, процедур и ресурсов;
- б) всеобщее качество, качество фирмы, качество деятельности, качество продукции;
- в) качество изготовителя, качество потребителя, качество государства, качество изделия;

г) качество фирмы, качество отдела, качество каждого сотрудника, качество изделия.

4. Контроль качества это:

- а) отслеживание результатов деятельности в целях определения соответствия стандартов и требований к качеству;
- б) установление соответствия.
- в) пути устранения дефектов;
- г) описания процедур проведения контрольных и испытательных мероприятий.

5. «Петля качества» это:

- а) взаимосвязь между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами;
- б) устойчивая целостность или общность структуры образа объекта;
- в) замкнутая последовательность мер, определяющих качество на этапах их производства и эксплуатации;
- г) способность проследить историю создания и реализации товара.

6. Система качества не включает:

- а) обеспечение качества;
- б) совершенствование качества;
- в) управление качеством;
- г) требования к качеству.

7. Сертификация это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) согласование между поставщиком и потребителем требований к качеству;
- в) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- г) соответствие продукции, заданным требованиям.

8. Аккредитация это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию;
- г) официальное признание прав товара для экспорта.

9. Стандарт это:

- а) разработка самых высоких требований;
- б) контракт купли – продажи;
- в) оценка технического уровня товара;
- г) нормативно-технический документ.

10. Правовые основы сертификации в РФ установлены законами:

- а) «О защите прав потребителей и защите продукции»;
- б) «О ветеранах»;
- в) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- г) «Условия ввоза импортируемой продукции».

11. Что такое управление качеством?

- а) совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара

- б) совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника и обуславливающих соответствие этого процесса, определенным требованиям
- в) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей
- г) совокупность свойств, обуславливающих высокий спрос на продукцию

12. Выберите из ниже перечисленных методов управления качеством методы косвенного воздействия:

- а) организационные
- б) социально-психологические
- в) экономические
- г) организационно-технологические

13. Из ниже перечисленных выберите методы, которые не относятся к организационным методам управления качеством:

- а) распорядительные
- б) формы морального стимулирования
- в) дисциплинарные
- г) стабилизирующие
- д) регламентирующие

14. Из ниже перечисленных выберите социально-психологические методы управления качеством:

- а) приказы директивы и постановления
- б) оплата обучения сотрудников или их детей
- в) финансирование деятельности в области управления качеством
- г) формы морального стимулирования

15. Из ниже перечисленных, выберите методы, не относящиеся к экономическим методам управления качеством:

- а) финансирование деятельности в области управления качеством
- б) формы морального стимулирования
- в) ценообразование на продукцию и услуги с учетом уровня их качества
- г) материальное стимулирование повышения качества продукции

16. Каких систем управления качеством не существует на современном этапе

- а) всемирная система
- б) системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО 9000
- в) TQM (всеобщее управление качеством)
- г) системы, соответствующие критериям национальных или международных премий,

дипломов.

17. Что такое квалиметрия?

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества

- б) наука, изучающая качество
- в) отрасль науки, изучающая факторы, определяющие качество

18. Что может быть объектом квалиметрии?

- а) коммерческая организация
- б) физическое лицо

в) любые товары и услуги, к которым применимо понятие «качество»

19. Что такое выборка?

- а) минимально допустимая часть товарной партии;
- б) минимально допустимое число упаковочных единиц, составляющих представительную часть товарной партии и отобранных для оценки;
- в) минимально допустимое число забракованных единиц объединенной пробы.

20. Назовите показатели, не относящиеся к качеству молока.

- а) плотность;
- б) упитанность;
- в) содержание жира;
- г) сортность.

21. На чем основывается мотивация персонала к производству качественной продукции?

- а) материальное стимулирование
- б) изменение организационно-правовой формы предприятия
- в) улучшение условий труда и предоставление социальных гарантий
- г) присвоение почетных званий, продвижение по службе
- д) возможность получения образования и более интересной работы

22. Назовите коллективные методы организации управления качеством на предприятии:

- а) ассоциация товаропроизводителей
- б) кружки качества
- в) группы по регулированию процессов
- г) группы повышения качества

23. Метрология это:

- а) наука об измерениях;
- б) деятельность по обеспечению выполнения требований к качеству;
- в) способ самостоятельного оценивания соответствия;
- г) предъявление претензий к стороне нарушившей обязательства.

24. Кто в РФ осуществляет руководство работами по стандартизации?

- а) Отраслевые Министерства;
- б) Госстандарт РФ;
- в) Правительство РФ.

25. Технический регламент носит характер:

- а) обязательный;
- б) рекомендательный.

26. Для стандартов ИСО серии 9000-2000 характерны:

- а) процессный подход;
- б) функциональный подход;
- в) ориентация на потребителя.

27. Конечный потребитель по цифровому ряду кода может определить:

- а) страну происхождения товара;
- б) фирму-поставщика;
- в) качество товара.

28. Обеспечение качества - это:

а) процесс или результат формирования требуемых характеристик продукта при его создании, а также поддержание этих характеристик при хранении, транспортировке и эксплуатации;

б) методы и виды деятельности оперативного характера, включающие контроль качества принятие оперативных решений по качеству и их реализацию на всех этапах производства, хранения;

в) деятельность администрации по определению целей и формированию политики качества, планированию и организации работ по качеству, по обучению и мотивации персонала, взаимодействию по вопросам качества с внешней средой, поставщиками, заказчиками, партнерами, гос. органами;

г) процедура получения документированной гарантии соответствия продукции установленным (стандартным) требованиям.

29. Технические условия это:

а) нормативный документ, предъявляющий требования к качеству продукции;

б) технический документ; устанавливающий комплекс требований к правилам приемки и поставки, методам контроля, условиям эксплуатации, транспортирования и хранения;

в) нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс технических требований к продукции, правила приемки и поставки, методы контроля, условия эксплуатации, транспортирования и хранения.

30. Знак соответствия это:

а) защищенный в установленном порядке знак, указывающий, что данная продукция соответствует стандарту или другому нормативному документу;

б) защищенный в установленном порядке знак, свидетельствующий, что продукция идентифицирована, опробована и отвечает всем требованиям, установленным в нормативных актах

в) защищенный в установленном порядке знак, указывающий на членство в системе сертификации.

Критерии оценки:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов и оценка:

86-100 % – «отлично»;

68-85 % – «хорошо»;

51-67 % – «удовлетворительно»;

менее 50 % – «неудовлетворительно».

Второй этап (продвинутый уровень)

УМЕТЬ использовать необходимые нормативные правовые документы; защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством, использовать правовую документацию и справочный

материал в своей профессиональной деятельности; анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности с правовой точки зрения, правильно составлять и оформлять правовые документы; применять правовые знания для оценки юридических фактов; оценивать собственные лидерские качества; выявлять индивидов, обладающих лидерским потенциалом; выбирать стиль лидерства, сообразно реальным обстоятельствам; оценивать влияние лидера на эффективность деятельности группы, формировать команду из коллег; организовать работу команды и мотивировать членов команды; контролировать работу команды; оценивать эффективность деятельности команды; применять статистические методы в контроле качества; использовать инструменты контроля качества на практике.

Устный опрос

1. Назовите основные методы управления качеством?
2. Понятие и сущность экономических методов управления качеством продукции?
3. Понятие и сущность социально-психологических методов управления качеством продукции?
4. Понятие и сущность организационно-распорядительных методов управления качеством продукции?
5. Понятие и сущность экспертных методов управления качеством продукции?
6. Какова роль статистических методов в управлении качеством?
7. Какие статистические инструменты управления качеством вы знаете?
8. Какова сфера применения графиков? Назовите наиболее применяемые виды графиков.
9. Как строится диаграмма Парето?
10. Что позволяет выявить диаграмма Исикавы?
11. Как осуществляется анализ технологических процессов с помощью контрольных карт? 1
12. Для анализа каких значений применяется гистограмма?
13. В чем суть статистического анализа точности и стабильности технологического процесса?
14. Что такое статистическое регулирование технологического процесса?
15. Расскажите о статистическом приемочном контроле качества продукции
16. Как формируется политика предприятия в области качества? Какие факторы на нее влияют?
17. Как осуществляется планирование качества? Каковы его главные задачи?
18. Что такое карта планирования качества?
19. Расскажите об организации работы по качеству на предприятиях.
20. Какие структурные единицы могут выполнять функции управления качеством?
21. Как распределяются функции управления качеством между должностными лицами предприятия?
22. Как осуществляется мотивация персонала в отношении повышения качества продукции?
23. Расскажите о коллективном управлении качеством, кружках качества, группах по совершенствованию управления, целевых группах качества.
24. Что представляют собой коллективные методы решения проблем?
25. В чем заключается работа с персоналом по проблемам качества?
26. Что такое стратегические и оперативные решения в области качества? Какие этапы принятия решения вы можете назвать?

Критерии оценки:

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) –86-100% от максимального количество баллов (100 баллов) – «отлично»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 68-85% от максимального количества баллов – «хорошо»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30-60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 51-67 % от максимального количества баллов – «удовлетворительно»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов – «неудовлетворительно».

Рефераты

1. Теория управления качеством В. Парето
2. Теория управления качеством «Петля качества»
3. Саратовская система управления качеством продукции
4. Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первого изделия)
5. Система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса)
6. Комплексная система повышения эффективности производства и качества работ
7. Система обеспечения технического уровня и качества продукции
8. Единая система государственного управления качеством продукции

Критерии оценки:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты; выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые

для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступления с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Разноуровневые задачи и задания

Задание 1. Заполните таблицу, отражающую основные отличия российской, американской и японской школ управления качеством.

Положение	Российская школа	Американская школа	Японская школа
Подход к качеству			
Цель управления качеством			
Роль службы качества			
Роль высшего руководства			
Роль работников			
Влияние на организационную культуру			

Задание 2. Заполните следующую таблицу

Система	Год внедрения	Объект управления	Показатели характеризующие эффективность системы	Стадии жизненного объекта, охваченные системой	Сфера применения	Достоинства	Недостатки

Задание 3. Разработать чек-лист, который вы могли бы использовать для проверки процесса изготовления поп корна, используя процессный подход.

Задание 4. Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов.

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.
5. Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
6. Доработка товара.
7. Испытание и приемочный контроль.
8. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
9. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
10. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.
11. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
12. Оборудование, используемое для управления качеством.
13. Планирование качества.

14. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
15. Подготовка контроля производства.
16. Получение и анализ маркетинговой информации.
17. Работа с кадрами.
18. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
19. Разработка программ и методик обучения персонала.
20. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
21. Сертификация.
22. Технический контроль.
23. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
24. Организация и внедрение систем управления качеством.
25. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
26. Подготовка программ по обеспечению качества.
27. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
28. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.
29. Устранение брака.
30. Утилизация брака.
31. Потери энергии и прочие накладные расходы, связанные с утилизацией брака и его хранением.
32. Возврат и замена продукции низкого качества.
33. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
34. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
35. Материалы, излишне расходуемые из-за несовершенства технологии.
36. Анализ технологических процессов с целью выработки соответствующих методов и средств контроля на фирме-изготовителе.
37. Приобретение, установка и наладка различного оборудования для получения информации о качестве, ее анализа и осуществления контрольно-управленческих функций.
38. Рекламации потребителей.
39. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Задание 5. Проанализируйте факторы, влияющие на качество продукции мясокомбината, с помощью статистических методов.

Исходные данные о финансовых потерях из-за факторов качества

Фактор качества	Потери П _р тыс. руб.	% от общих потерь
Квалификация работников	7200	
Соблюдение технологического процесса	6300	
Обеспечение санитарно-гигиенических норм	900	
Качество сырья	16200	
Готовность оборудования	900	
Своевременный контроль качества процесса	2700	
Качество охлаждения сырья	900	
Соблюдение норм хранения продукции	1800	
Прочее	900	
Всего		

1. Проанализируйте потери предприятия, связанные с отклонениями качества на стадии производства.
2. Постройте столбчатый график в координатах: виды брака, финансовые

потери.

3. Постройте диаграмму Парето (кумулятивная сумма потерь).

4. Определите группу дефектов А, приводящих примерно к 80 % потерь, и группу дефектов С, малозначительных, составляющих примерно 10 % потерь.

5. Проведите анализ причин, приводящих к главному виду брака. Постройте причинно-следственную диаграмму Исикавы.

6. Проведите корреляционный анализ связи между случайными величинами: каждым выявленным причинным фактором и анализируемым следствием — главным дефектом.

9. Предложите специальную программу качества для устранения конкретной причины.

10. Оцените экономический эффект от реализации программы повышения качества, построьте кумулятивные диаграммы потерь до и после реализации программы улучшения качества.

Задание 6. Составьте причинно-следственную диаграмму К. Исикавы для качества известных вам объектов – пищевых продуктов, одежды, подготовки специалистов в вузе, обслуживания в кинотеатре и т.д.

Задание 7. Ознакомьтесь с системой нормативных методов обеспечения безопасности продукции программы НАССР и предложите семь основных пунктов этой программы для заготовки кормов.

Этапы программы НАССР	Заготовка кормов
1. Анализ рисков	
2. Выявление критических точек контроля	
3. Установление критических пределов	
4. Установление процедуры мониторинга	
5. Разработка корректирующих воздействий	
6. Хранение и актуализация документов	
7. Оценка эффективности	

Задание 8. Обеспечение качества продукции предполагает знание и использование 14 принципов Деминга. Предложите мероприятия по их реализации на предприятии АПК.

Принципы Деминга	Мероприятия по реализации принципов Деминга на предприятии АПК
1. Постоянно совершенствуйте качество товаров или услуг	
2. Примите новую философию: откажитесь от низкого качества во всем	
3. Откажитесь от массового контроля	
4. Откажитесь от партнерских отношений, основанных только на цене продукции: установите долгосрочные партнерские отношения; уменьшайте число поставщиков	
5. Постоянно совершенствуйте систему производства и обслуживания	
6. Применяйте современные методы обучения персонала	
7. Внедряйте современные методы руководства: функции руководства должны быть смещены с контроля количественных показателей на	

контроль качественных	
8. Исключите страх ошибки: способствуйте тому, чтобы сотрудники высказывались открыто	
9. Устраните барьеры между подразделениями предприятия	
10. Откажитесь от лозунгов, транспарантов и наставлений	
11. Откажитесь от количественных оценок работы	
12. Поддерживайте чувство профессиональной гордости в сотрудниках	
13. Внедрите на предприятии систему образования и самосовершенствования сотрудников	
14. Принимайте любую работу по улучшению качества продукции и услуг	

Критерии оценки:

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом – «отлично»;

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ – «хорошо»;

Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде – «удовлетворительно»;

Задача решена неправильно или не решена – «неудовлетворительно».

Тест

- Международные стандарты ИСО для стран участниц имеют статус:
 - обязательный;
 - рекомендательный.
- Кем разработана концепция статистического управления качеством?
 - Э. Деминг;
 - В. Шухарт;
 - Д. Джуран;
 - Ф. Тейлор.
- «Звезда» качества не включает:
 - систему мотивации;
 - систему взаимоотношений с поставщиками;
 - систему взаимоотношений с инвесторами;
 - систему обучения персонала.
- Какая цель не является основной в сертификации:
 - защита человека и окружающей среды от потенциально опасной продукции;
 - содействие потребителям в компетентном выборе товаров и услуг;
 - создание условий для деятельности на едином, национальном или международном рынках;
 - устранение технических барьеров в торговле.
- Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указания руководителя предприятия;
- г) при согласении с потребителем.

6. Порядок сертификации:

- а) подача заявки на сертификацию;
- б) выдача сертификата соответствия;
- в) быть 3-й стороной;
- г) применения знака соответствия.

7. Затраты на несоответствие включают:

- а) внутренние потери, внешние потери;
- б) затраты на предупредительные мероприятия, на контроль;
- в) все затраты;
- г) внутренние потери, контроль.

8. Затраты на качество это:

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
- б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством;
- г) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза.

9. Схему сертификации в системе ГОСТ Р назначает:

- а) орган по сертификации;
- б) Госстандарт РФ;
- в) изготовитель продукции;
- г) испытательная лаборатория.

10. Инспекционный контроль проводят:

- а) один раз;
- б) 3 года;
- в) в течение всего срока действия сертификата
- г) периодически пока осуществляется цикл производства продукции.

11. Какие показатели не используются для сравнительной оценки качества продукции

- а) интегральные
- б) относительные единичные
- в) абсолютные
- г) комплексные для группы показателей

12. Какие инструменты не используются при элементарном статистическом контроле качества?

- а) гистограмма;
- б) многофакторный анализ;
- в) диаграмма Парето
- г) контрольная карта.

13. Какой метод отсутствует в системе статистических методов управления качеством продукции:

- а) статистическое планирование;
- б) статистическое регулирование технологического процесса;
- в) статистический учет.

14. Что такое политика в области качества?

- а) цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством организации;
- б) система стратегических мер, проводимая руководством организации;
- в) генеральная линия, проводимая руководством организации в области экономической деятельности.

15. Назовите факторы, не влияющие на формирование политики в области качества.

- а) инвестиционная деятельность;
- б) рынки сбыта;
- в) конкурентоспособность организации;
- г) природно-климатические условия;
- д) научно-технический прогресс.

16. Какова главная цель политики в области качества?

- а) прогнозируемые, планируемые и желаемые результаты;
- б) выраженное количественно будущее состояние объекта;
- в) обеспечение постоянного состояния качества продукции потребностям населения, народного хозяйства.

17. Назовите методы организации управления качеством на предприятии, которые не относятся к коллективным методам управления:

- а) ассоциация товаропроизводителей
- б) кружки качества
- в) группы по регулированию процессов
- г) группы повышения качества

18. Какие требования предъявляют к информации о качестве продукции?

- а) достоверность
- б) доступность
- в) полнота
- г) безусловная выгодность для производителя

18. Что не является носителем информации о качестве продукции?

- а) издание периодической печати
- б) этикетка
- в) ярлык
- г) штамп

19. Какие знаки не используют для маркировки сертифицированной продукции?

- а) знак соответствия государственным стандартам
- б) знак запрещения
- в) экологический знак
- г) компонентный знак

д) штриховой код

20. По каким критериям классифицируются системы сертификации:

а) по заинтересованности сторон, по участию сторонних организаций, по правовому статусу

в) по стоимости; по участию сторонних организаций, по правовому статусу

г) по заинтересованности сторон, по участию сторонних организаций, по широте использования

21. Назовите субъекты, получающие эффект от повышения качества продукции:

а) потребители, руководители, производители

б) потребители; государство; производители

в) потребители; государство, Госстандарт

22. Назовите страны, где стремление к повышению качества продукции превратилось в национальное движение:

а) США, Великобритания, Германия

б) Великобритания, Германия, Китай

в) Россия, США, Великобритания

23. В каких странах достигнут самый высокий уровень качества

а) Швейцария, Голландия, Куба

б) Россия, Голландия, Германия

в) Швейцария, Голландия, Германия

24. Кем предложена концепция «ноль дефектов»

а) Э.Деминг

б) Ф.Кросби

в) Ф.Тейлор

г) К.Исикава

25. Российский знак соответствия удостоверяет соответствие продукции:

а) стандарту;

б) требованиям безопасности ...;

в) закону РФ «О сертификации»;

г) международному стандарту.

26. Лицензию на использование знака соответствия выдает:

а) испытательная лаборатория;

б) орган по сертификации;

в) руководитель предприятия – изготовителя;

г) орган государственного управления.

27. Подтверждение поставщика о соответствии товара имеет форму:

а) стандарта предприятия;

б) заявления-декларации о соответствии;

в) сертификата соответствия;

г) сертификата качества.

28. Знаки соответствия имеют системы:

а) обязательной сертификации;

б) добровольной сертификации;

29. К функциям управления качеством можно отнести:

- а) методы управления качеством
- б) нормирование
- в) технологическая подготовка производства
- г) повышение квалификации кадров, стимулирование

30. Назовите функции экономической службы по управлению качеством продукции:

- а) разработка критериев оценки качества труда и продукции
- б) обеспечение рационального использования техники
- в) разработка и внедрение форм материального стимулирования за повышение качества
- г) внедряет прогрессивные севообороты

Критерии оценки:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов и оценка:

- 86-100 % – «отлично»;
- 68-85 % – «хорошо»;
- 51-67 % – «удовлетворительно»;
- менее 50 % – «неудовлетворительно».

Третий этап (высокий уровень)

ВЛАДЕТЬ методами работы правовых основ: деятельности фирм, предприятий различных форм собственности; характера и видах хозяйственных отношений в условиях рынка; договорных отношениях и их значении в работе предприятий, способностью к самостоятельному обучению новым методам исследования, к изменению научного и научно-производственного профиля своей профессиональной деятельности.

Устный опрос

1. Дайте определения основных понятий: сертификация, система сертификации, сертификат соответствия, знак соответствия, идентификация продукции.
2. Назовите принципы сертификации РОСС.
3. Какие вы знаете формы сертификации?
4. Назовите субъекты или участников сертификации.
5. Какие существуют схемы сертификации?
6. Какие факторы влияют на выбор схемы сертификации?
7. Назовите структуру системы сертификации пищевой продукции.
8. Какие основные этапы включает порядок проведения обязательной сертификации пищевой продукции?
9. Как проводится инспекционный контроль за сертифицированной продукцией?
10. Как происходит обмен информации о качестве?
11. Какие правила к маркировке пищевых продуктов предъявляет технический регламент?
12. Какие знаки должны наноситься на упаковку товара?

13. Что такое штриховое кодирование и его назначение?
14. Как определить подлинность продукции по штриховому коду?
15. Дать определение понятия «фальсификация». Какие методы фальсификации наиболее часто используют и в чем их особенности?
16. Дать определение понятия «экспертиза». Какие ее основные компоненты, методы
17. Приведите классификацию видов экспертизы продукции. В чем сущность комплексной и оперативной экспертизы?
18. В чем сущность экологической, экономической, технологической и судебной экспертиз?
19. В чем сущность товарной экспертизы и ее шести составляющих?
20. Дайте характеристику индивидуальным и групповым экспертным процедурам. Каковы их преимущества и недостатки?
21. Каковы этапы экспертизы по общей схеме? Каков порядок работы с экспертами и определения суммарных оценок экспертизы?
22. В чем сущность коэффициента конкордации и порядка его определения?
23. Каковы основные схемы подачи заявок на экспертизу, их особенности?
24. Каковы цели и порядок проведения экспертизы контрактов?
25. Какова структура и содержание акта экспертизы?
26. Каков порядок, методы и виды проведения экспертизы качества поставляемого товара?
27. Каков порядок проведения экспертизы количества товара, ее разновидности?
28. Каково содержание экологической экспертизы, ее объекты?
29. Каковы цели и принципы независимой экологической экспертизы?
30. Каков порядок проведения экологической экспертизы и из каких операций она состоит?
31. Каковы особенности управления качеством в США?
32. В чем специфика управления качеством в Японии? Каков алгоритм решения проблемы качества японскими методами?
33. Расскажите об управлении качеством в Великобритании.
34. Есть ли особенности управления качеством в России?
35. Какова нормативно-правовая база обеспечения качества в России?
36. Какова история борьбы за качество в России?
37. Что представляет собой государственная программа России по управлению качеством продукции?
38. Какова связь между качеством и прибыльностью?
39. Какой экономический эффект может дать управление качеством объектов?
40. Какова структура затрат на качество?
41. Назовите показатели экономической эффективности управления качеством.

Критерии оценки:

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) –86-100% от максимального количество баллов (100 баллов) – «отлично»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической

последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 68-85% от максимального количества баллов – «хорошо»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30-60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 51-67 % от максимального количества баллов – «удовлетворительно»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов – «неудовлетворительно».

Рефераты

1. Территориальные системы управления качеством
2. Государственные стандарты серии 40000
3. Международные стандарты ИСО 9000
4. Система TQM
5. Программа «Анализ рисков и критические точки управления» (Hazard Analysis and Critical Control Points – HACCP)
6. Японская программа «ПЯТИ НУЛЕЙ»
7. Система JIT (Just-In-Time)
8. Система КАНБАН

Критерии оценки:

«отлично»: глубокое и хорошо аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; широкое и правильное использование относящейся к теме литературы и примененных аналитических методов; содержание исследования и ход защиты указывают на наличие навыков работы студента в данной области; оформление работы хорошее с наличием расширенной библиографии; защита реферата (выступление с докладом) показала высокий уровень профессиональной подготовленности студента;

«хорошо»: аргументированное обоснование темы; четкая формулировка и понимание изучаемой проблемы; использование ограниченного, но достаточного для проведения исследования количества источников; работа основана на среднем по глубине анализе изучаемой проблемы и при этом сделано незначительное число обобщений; содержание исследования и ход защиты; выступление с докладом указывают на наличие практических навыков работы студента в данной области; доклад хорошо оформлен с наличием необходимой библиографии; ход защиты выступления с докладом показал достаточную научную и профессиональную подготовку студента;

«удовлетворительно»: достаточное обоснование выбранной темы, но отсутствует глубокое понимание рассматриваемой проблемы; в библиографии преобладают ссылки на стандартные литературные источники; труды, необходимые для всестороннего изучения проблемы, использованы в ограниченном объеме; заметна нехватка компетентности студента в данной области знаний; оформление доклада содержит небрежности; защита выступления с докладом показала удовлетворительную профессиональную подготовку студента;

«неудовлетворительно»: тема доклада представлена в общем виде; ограниченное число использованных литературных источников; шаблонное изложение материала; суждения по исследуемой проблеме не всегда компетентны; неточности и неверные выводы по рассматриваемой литературе; оформление доклада с элементами заметных отступлений от общих требований; во время выступления с докладом студентом проявлена ограниченная профессиональная эрудиция.

Разноуровневые задачи и задания

Задание 1. Федеральный институт качества (США) при разработке мероприятий по контролю качества рекомендует выполнять Следующие шаги.

1. Создать образ организации через 3-5 лет.
2. Предложить принципы организации, соответствующие образу, то есть характеристики, на основе которых в организации будут приниматься ключевые решения.
3. Создать рабочую группу, которая будет направлять усилия по повышению качества.
4. Разработать план по осуществлению контроля качества на местах. При этом продумать:
 - способы определения превалирующих норм, ценностей и убеждений, потенциальных барьеров и движущих сил в процессе борьбы за качество;
 - возможности наделения полномочиями рядовых работников и обеспечения входящей информации по основным вопросам;
 - методы оценки и вознаграждения за вклад в достижение целей организации, связанных с качеством;
 - пути воспитания чувства локтя и духа сотрудничества среди работников, между начальниками и подчиненными;
 - возможности получения работниками необходимых знаний, постоянного совершенствования;
 - направления сбора информации о клиентах, их потребностях и степени их удовлетворенности;
 - способы определения и анализа основных процессов;
 - пути создания команд и освоения инструментария для решения возникающих вопросов.

Разработайте мероприятия по контролю качества продукции на предприятии АПК с учетом предложений Федерального института качества.

Задание 2. По каким причинам орган по сертификации может отказать Вам в проведении сертификации? Отметьте правильные ответы.

Причина отказа
У Вас отсутствует лицензия на производство и продажу этого товара
Вы не предоставили всю необходимую документацию
Ваше предприятие зарегистрировано в другом городе.
Вы обратились в орган по сертификации, область аккредитации которого не распространяется на Ваш продукт

Задание 3. На Вашу продукцию пришел отказ в выдаче сертификата. Что следует предпринять для получения сертификата? Отметьте правильные ответы галочкой.

Обратиться в другой орган по сертификации	
Более тщательно подготовить документы, необходимые для сертификации	
Проанализировать причины отказа	
предоставить для сертификации другую продукцию	
Изменить перечень требований	

Задание 4. Рассчитайте выручку от продажи молока в зависимости от его сортности и упущенную выгоду при продаже молока низкого качества.

Характеристика молока

Показатели	Сортность		
	I	II	несортное
Количество молока, т	70	25	5
Цена продажи 1 т, руб.	7500	5500	4200

Задание 5. Рассчитайте денежную выручку от продажи молока в зависимости от жирности.

Характеристика молока

Показатели	Варианты		
	I	II	III
Количество проданного молока, т	70	25	5
Цена продажи 1 т, руб.	6500	6500	6500
Жирность молока, %	3,4	3,6	3,3

За базисную жирность принята жирность 3,4 %.

Задание 6. Рассчитайте потери на зачете при продаже пшеницы (скидки за влажность, засоренность, общие потери).

Влажность зерна 16 %, содержание сорной примеси 4 %. Масса зерна 100 т.

В соответствии с действующими стандартами, зерно и семена пшеницы с учетом их влажности принято относить, %

К сухому – влажность не более 14;

Средней сухости – 14,1-15,5;

Влажному – 15,6-17;

Сырому – 17,1 и более.

Базисная засоренность по пшенице, %

Сорная примесь – 1;

Зерновая примесь – 3;

Зараженность вредителями – не допускается.

Задание 7. Рассчитайте сумму выручки от продажи крупного рогатого скота в живой массе на основании товарно–транспортной накладной.

Цена продажи 1 кг живой массы крупного рогатого скота:

Выше средней упитанности – 40 руб.;

Средней упитанности – 38 руб.;

Ниже средней упитанности – 36 руб.;

Содержание желудочно-кишечного тракта – 3% живой массы скота (вычитается).

Критерии оценки:

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом – «отлично»;

Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ – «хорошо»;

Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде – «удовлетворительно»;

Задача решена неправильно или не решена – «неудовлетворительно».

Тест

1. Эффект от повышения качества для государства:

а) расширение экспортных возможностей и валютных поступлений, увеличение народно-хозяйственного эффекта на единицу затрат, повышение НТП, удовлетворение населения;

б) создание благоприятных условий труда, увеличение фонда экономического стимулирования, полное использование ресурсов;

в) повышение НТП, расширяется и обновляется ассортимент изделий, моральное удовлетворение населения;

г) увеличение фонда экономического стимулирования, полное использование ресурсов, повышение НТП, удовлетворение населения.

2. Начало фазы управления качеством принято отсчитывать:

а) 1923г.;

б) 1875 г.;

в) 1950 г.;

г) 1905г.

3. Классификация видов и методов контроля качества по исполнителю состоит из:

а) самоконтроля, линейного персонала, инспектора по качеству, лаборатории;

б) визуального, инспекционного, инспектора по качеству;

в) лабораторный, геодезический, визуальный, самоконтроль;

г) инспектор по качеству, место в технологическом процессе, самоконтроль, приёмочный.

4. Назовите виды систем сертификации соответственно следующим критериям.

Критерии сертификации	Значимость	Ответ
1. По заинтересованности	А. Добровольная	Б, В
2. По правовому статусу	Б. Национальная	А, Г
	В. Региональная	
	Г. Обязательная	

5. Назовите время проведения контроля продукции

Контроль	Время проведения	Ответ
1. Входной	А. При сдаче продукции	А
2. Операционный	Б. При поступлении продукции	Г
3. Приемочный	В. В процессе потребления	
	Г. В производственных процессах	

6. Испытательная лаборатория приобретает необходимые полномочия, если она:

- аттестована;
- имеет нужное оборудование;
- аккредитована.

7. Затраты на несоответствие это:

- затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
- затраты на исправление дефектов;
- компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию;
- затраты на обучение персонала.

8. Затраты на устранение дефектов, связанных с внутренними проблемами не включают в себя:

- отбраковку;
- ремонт;
- устранение дефектов;
- жалобы потребителя.

9. На таможенную территорию РФ не была выпущена партия посуды тайваньского производства, не смотря на наличие сертификата соответствия ГОСТ – Азия. Таможенный орган сослался на закон «О санитарно- эпидемиологическом благополучии населения».

Какого документа не хватило поставщику для признания сертификата?

- таможенной декларации;
- сертификата качества;
- копии контракта;
- гигиенического сертификата.

10. Определите условия производства необходимые для достижения определенного качества продукции:

- система материальных и моральных стимулов; характер производственного процесса; морально-психологический климат в коллективе
- система материальных и моральных стимулов; характер производственного процесса; инфраструктура рынка
- характер производственного процесса; спрос на рынке; морально-психологический климат в коллективе

11. Распределите дефекты качества продукции по значимости:

Дефекты	Значимость	Ответ
1. Критические	А. Влияют на использование продукции по назначению	Б
2. Значительные	Б. Угрожают жизни или здоровью потребителей	А
3. Малозначительные	В. Существенно не влияют на использование продукции по назначению	В

12. Кто может выполнять работу по управлению качеством в организации?

- а) внешние агентства, независимые аудиторы; представители руководства по качеству; вкладчики
- б) линейные подразделения организации; специализированная служба управления качеством; внешние агентства, независимые аудиторы
- в) линейные подразделения организации; специализированная служба управления качеством; вкладчики товарищества на вере

13. Назовите основные задачи групп и кружков качества

- а) увеличение объемов производства продукции высшего качества; устранение и сокращение дефектов; улучшение морального и психологического климата на предприятии
- б) увеличение объемов производства продукции высшего качества; повышение производительности труда; улучшение морального и психологического климата на предприятии
- в) изучение причин возникновения дефектов и подготовка предложений по их устранению; увеличение объемов производства продукции высшего качества; устранение и сокращение дефектов

14. Что может быть объектом стандартизации:

- а) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции; конкретные виды с.-х. продукции; методы определения качества продукции
- б) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции; конкретные виды с.-х. продукции; каналы реализации продукции
- в) конкретные виды с.-х. продукции; ассортимент предприятия; методы определения качества продукции

15. Расположите нормативные документы государственной системы стандартизации России по их значимости.

Дефекты
1
2
3
4

Значимость
А. Государственные и межгосударственные стандарты
Б. Стандарты предприятий и технические условия
В. Законодательные акты государства, законы в области
Г. Отраслевые стандарты

Ответ

16. Перечислите виды экономического эффекта от управления качеством объекта.

- а) предотвращенный ущерб, упущенная выгода, рост производительности труда
- б) повышение полезности объекта, предотвращенный ущерб, упущенная выгода
- в) сокращение потерь при хранении, повышение полезности объекта, предотвращенный ущерб

17. Определите содержание перечисленных ниже принципов управления качеством продукции

Принцип
1. Целенаправленность
2. Комплексность
3. Оптимальность

Значимость
А. Решение проблем качества с учетом всех аспектов, от которых оно зависит
Б. Планирование мероприятий в области
В. Формулирование конкретной цели в отношении качества
Г. Стремление к точному соответствию качества запросам потребителей

Ответ
В
А
Г

18. Перечислите дополнительные показатели экономической эффективности управления качеством

- а) рост производительности труда
- б) коэффициент вариации
- в) среднее квадратическое отклонение
- г) сокращение потерь при хранении

19. Выберите процессы, характеризующие «триаду качества»

- а) контроль
- б) планирование
- в) улучшение
- г) нормирование

20. Перечислите, из чего складываются затраты производителей продукции.

- а) дополнительные затраты
- б) прямые затраты
- в) накладные затраты.

21. Восстановите последовательность этапов модели всеобщего контроля качества, предложенной А. Фейгенбаумом.

Этап	Значимость	Ответ
1	А. Поддержание качества	Б
2	Б. Разработка качества	А
3	В. Совершенствование качества	В

22. Опыт каких советских систем управления не был учтен в международных стандартах по системам качества?

- а) Саратовская БИП
- б) Львовская СБТ
- в) Горьковская КАНАРСПИ
- г) Московская КС
- д) Ярославская НОРМ
- е) Днепропетровская КСПЭП и КР

23. Дайте характеристику современным системам управления

Система управления	Положения	Ответ
1. ИСО 9000	А. Ориентация на определенного потребителя, вовлечение всех сотрудников	Б
2. TQM	Б. Ориентация на технические системы и процессы, вовлечение всех	А

24. Назовите подходы к выработке стратегии управления затратами на качество:

- а) оптимальная дефектность
- б) максимум дефектов
- в) ноль дефектов

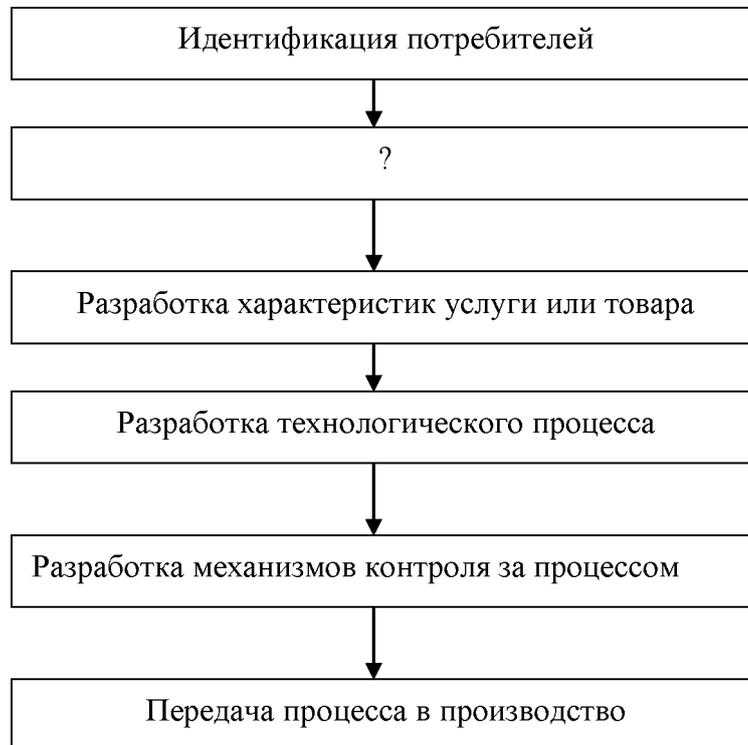
25. Разделите методы определения качества продукции на группы

Группы
1. По способам получения информации
2. По источникам получения информации

А. Регистрационный
Б. Традиционный
В. Экспериментальный
Г. Измерительный
Д. Социологический
Е. Органолептический

Ответ
А, Г, Е
Б, В, Д

26. Какой шаг отсутствует в карте планирования качества?
- определение потребителей;
 - определение запросов потребителей;
 - определение платежеспособности потребителей.



27. Какой компонент экспертизы отсутствует? (критерии)
 Субъект, объект, ..., методы, процедура, результат

28. Расположите в логической последовательности этапы организации рациональной работы по качеству

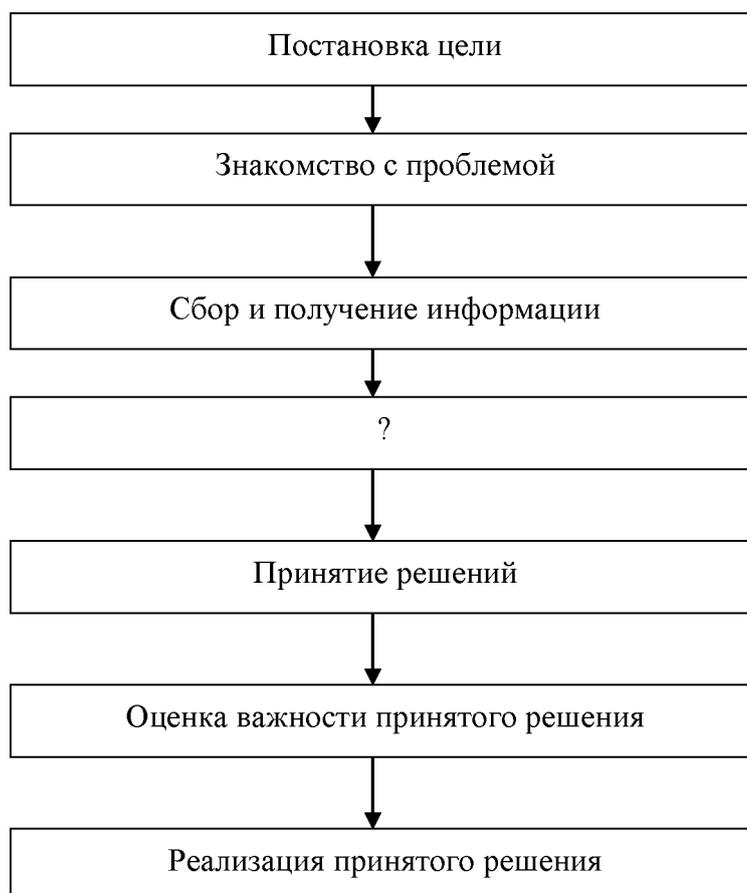
Этапы	Солепжание этапа	Ответ
1	А. Определение ответственных за	В
2	Б. Разбивка совокупности действий на составляющие	А
3	В. Выделение действий, подлежащих исполнению	Б

29. Для товаров, подлежащих обязательной сертификации, ответственность за наличие сертификата и знака соответствия несут:

- а) торговая организация;
- б) изготовитель товара;
- в) испытательный центр;
- г) Госстандарт РФ.

30. Восстановите последовательность этапов принятия решения при управлении качеством

- а) использование ранее принятых решений по подобной ситуации
- б) анализ альтернатив
- в) использование распоряжений вышестоящих руководителей



Критерии оценки:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования

набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов и оценка:

86-100 % – «отлично»;

68-85 % – «хорошо»;

51-67 % – «удовлетворительно»;

менее 50 % – «неудовлетворительно».

Задания для итогового тестирования

Тест

1. Качество это:

а) использование по назначению;

б) независимый и документированный процесс;

в) способность процесса обеспечивать близость характеристик в разные периоды времени;

г) совокупность характеристик способных удовлетворить установленной и предполагаемой потребности.

2. Планирование качества это:

а) качество процесса соответствует требуемому;

б) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

в) определение характеристик качества нового изделия;

г) планирование и контроль производства для достижения бездефектной продукции.

3. Пирамида качества состоит:

а) распределение ответственности, методов, процедур и ресурсов;

б) всеобщее качество, качество фирмы, качество деятельности, качество продукции;

в) качество изготовителя, качество потребителя, качество государства, качество изделия;

г) качество фирмы, качество отдела, качество каждого сотрудника, качество изделия.

4. Контроль качества это:

а) отслеживание результатов деятельности в целях определения соответствия стандартов и требований к качеству;

б) установление соответствия.

в) пути устранения дефектов;

г) описания процедур проведения контрольных и испытательных мероприятий.

5. «Петля качества» это:

а) взаимосвязь между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами;

б) устойчивая целостность или общность структуры образа объекта;

в) замкнутая последовательность мер, определяющих качество на этапах их производства и эксплуатации;

г) способность проследить историю создания и реализации товара.

6. Система качества не включает:

а) обеспечение качества;

- б) совершенствование качества;
- в) управление качеством;
- г) требования к качеству.

7. Сертификация это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) согласование между поставщиком и потребителем требований к качеству;
- в) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- г) соответствие продукции, заданным требованиям.

8. Аккредитация это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию;
- г) официальное признание прав товара для экспорта.

9. Стандарт это:

- а) разработка самых высоких требований;
- б) контракт купли – продажи;
- в) оценка технического уровня товара;
- г) нормативно-технический документ.

10. Правовые основы сертификации в РФ установлены законами:

- а) «О защите прав потребителей и защите продукции»;
- б) «О ветеранах»;
- в) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- г) «Условия ввоза импортируемой продукции».

11. Что такое управление качеством?

- а) совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара
- б) совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника и обуславливающих соответствие этого процесса, определенным требованиям
- в) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей
- г) совокупность свойств, обуславливающих высокий спрос на продукцию

12. Выберите из ниже перечисленных методов управления качеством методы косвенного воздействия:

- а) организационные
- б) социально-психологические
- в) экономические
- г) организационно-технологические

13. Из ниже перечисленных выберите методы, которые не относятся к организационным методам управления качеством:

- а) распорядительные
- б) формы морального стимулирования
- в) дисциплинарные
- г) стабилизирующие

д) регламентирующие

14. Из ниже перечисленных выберите социально-психологические методы управления качеством:

- а) приказы директивы и постановления
- б) оплата обучения сотрудников или их детей
- в) финансирование деятельности в области управления качеством
- г) формы морального стимулирования

15. Из ниже перечисленных, выберите методы, не относящиеся к экономическим методам управления качеством:

- а) финансирование деятельности в области управления качества
- б) формы морального стимулирования
- в) ценообразование на продукцию и услуги с учетом уровня их качества
- г) материальное стимулирование повышения качества продукции

16. Каких систем управления качеством не существует на современном этапе

- а) всемирная система
- б) системы, соответствующие требованиям стандарта ИСО 9000
- в) TQM (всеобщее управление качеством)
- г) системы, соответствующие критериям национальных или международных премий, дипломов.

17. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества
- б) наука, изучающая качество
- в) отрасль науки, изучающая факторы, определяющие качество

18. Что может быть объектом квалиметрии?

- а) коммерческая организация
- б) физическое лицо
- в) любые товары и услуги, к которым применимо понятие «качество»

19. Что такое выборка?

- а) минимально допустимая часть товарной партии;
- б) минимально допустимое число упаковочных единиц, составляющих представительную часть товарной партии и отобранных для оценки;
- в) минимально допустимое число забракованных единиц объединенной пробы.

20. Назовите показатели, не относящиеся к качеству молока.

- а) плотность;
- б) упитанность;
- в) содержание жира;
- г) сортность.

21. На чем основывается мотивация персонала к производству качественной продукции?

- а) материальное стимулирование
- б) изменение организационно-правовой формы предприятия
- в) улучшение условий труда и предоставление социальных гарантий

- г) присвоение почетных званий, продвижение по службе
- д) возможность получения образования и более интересной работы

22. Назовите коллективные методы организации управления качеством на предприятии:

- а) ассоциация товаропроизводителей
- б) кружки качества
- в) группы по регулированию процессов
- г) группы повышения качества

23. Метрология это:

- а) наука об измерениях;
- б) деятельность по обеспечению выполнения требований к качеству;
- в) способ самостоятельного оценивания соответствия;
- г) предъявление претензий к стороне нарушившей обязательства.

24. Кто в РФ осуществляет руководство работами по стандартизации?

- а) Отраслевые Министерства;
- б) Госстандарт РФ;
- в) Правительство РФ.

25. Технический регламент носит характер:

- а) обязательный;
- б) рекомендательный.

26. Для стандартов ИСО серии 9000-2000 характерны:

- а) процессный подход;
- б) функциональный подход;
- в) ориентация на потребителя.

27. Конечный потребитель по цифровому ряду кода может определить:

- а) страну происхождения товара;
- б) фирму-поставщика;
- в) качество товара.

28. Обеспечение качества - это:

а) процесс или результат формирования требуемых характеристик продукта при его создании, а также поддержание этих характеристик при хранении, транспортировке и эксплуатации;

б) методы и виды деятельности оперативного характера, включающие контроль качества принятие оперативных решений по качеству и их реализацию на всех этапах производства, хранения;

в) деятельность администрации по определению целей и формированию политики качества, планированию и организации работ по качеству, по обучению и мотивации персонала, взаимодействию по вопросам качества с внешней средой, поставщиками, заказчиками, партнерами, гос. органами;

г) процедура получения документированной гарантии соответствия продукции установленным (стандартным) требованиям.

29. Технические условия это:

- а) нормативный документ, предъявляющий требования к качеству продукции;
- б) технический документ; устанавливающий комплекс требований к правилам приемки и поставки, методам контроля, условиям эксплуатации, транспортирования и хранения;
- в) нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс технических требований к продукции, правила приемки и поставки, методы контроля, условия эксплуатации, транспортирования и хранения.

30. Знак соответствия это:

- а) защищенный в установленном порядке знак, указывающий, что данная продукция соответствует стандарту или другому нормативному документу;
- б) защищенный в установленном порядке знак, свидетельствующий, что продукция идентифицирована, опробована и отвечает всем требованиям, установленным в нормативных актах
- в) защищенный в установленном порядке знак, указывающий на членство в системе сертификации.

1. Международные стандарты ИСО для стран участниц имеют статус:

- а) обязательный;
- б) рекомендательный.

2. Кем разработана концепция статистического управления качеством?

- а) Э. Деминг;
- б) В. Шухарт;
- в) Д. Джуран;
- г) Ф. Тейлор.

3. «Звезда» качества не включает:

- а) систему мотивации;
- б) систему взаимоотношений с поставщиками;
- в) систему взаимоотношений с инвесторами;
- г) систему обучения персонала.

4. Какая цель не является основной в сертификации:

- а) защита человека и окружающей среды от потенциально опасной продукции;
- б) содействие потребителям в компетентном выборе товаров и услуг;
- в) создание условий для деятельности на едином, национальном или международном рынках;
- г) устранение технических барьеров в торговле.

5. Изготовитель использует знак соответствия при наличии:

- а) сертифицированного товара;
- б) лицензии на применение знака;
- в) указания руководителя предприятия;
- г) при соглашении с потребителем.

6. Порядок сертификации:

- а) подача заявки на сертификацию;
- б) выдача сертификата соответствия;
- в) быть 3-й стороной;
- г) применения знака соответствия.

7. Затраты на несоответствие включают:
- а) внутренние потери, внешние потери;
 - б) затраты на предупредительные мероприятия, на контроль;
 - в) все затраты;
 - г) внутренние потери, контроль.
8. Затраты на качество это:
- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя;
 - б) затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции;
 - в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством;
 - г) затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза.
9. Схему сертификации в системе ГОСТ Р назначает:
- а) орган по сертификации;
 - б) Госстандарт РФ;
 - в) изготовитель продукции;
 - г) испытательная лаборатория.
10. Инспекционный контроль проводят:
- а) один раз;
 - б) 3 года;
 - в) в течение всего срока действия сертификата
 - г) периодически пока осуществляется цикл производства продукции.
11. Какие показатели не используются для сравнительной оценки качества продукции
- а) интегральные
 - б) относительные единичные
 - в) абсолютные
 - г) комплексные для группы показателей
12. Какие инструменты не используются при элементарном статистическом контроле качества?
- а) гистограмма;
 - б) многофакторный анализ;
 - в) диаграмма Парето
 - г) контрольная карта.
13. Какой метод отсутствует в системе статистических методов управления качеством продукции:
- а) статистическое планирование;
 - б) статистическое регулирование технологического процесса;
 - в) статистический учет.
14. Что такое политика в области качества?
- а) цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством организации;
 - б) система стратегических мер, проводимая руководством организации;
 - в) генеральная линия, проводимая руководством организации в области экономической деятельности.

15. Назовите факторы, не влияющие на формирование политики в области качества.

- а) инвестиционная деятельность;
- б) рынки сбыта;
- в) конкурентоспособность организации;
- г) природно-климатические условия;
- д) научно-технический прогресс.

16. Какова главная цель политики в области качества?

- а) прогнозируемые, планируемые и желаемые результаты;
- б) выраженное количественно будущее состояние объекта;
- в) обеспечение постоянного состояния качества продукции потребностям населения, народного хозяйства.

17. Назовите методы организации управления качеством на предприятии, которые не относятся к коллективным методам управления:

- а) ассоциация товаропроизводителей
- б) кружки качества
- в) группы по регулированию процессов
- г) группы повышения качества

18. Какие требования предъявляют к информации о качестве продукции?

- а) достоверность
- б) доступность
- в) полнота
- г) безусловная выгодность для производителя

48. Что не является носителем информации о качестве продукции?

- а) издание периодической печати
- б) этикетка
- в) ярлык
- г) штамп

19. Какие знаки не используют для маркировки сертифицированной продукции?

- а) знак соответствия государственным стандартам
- б) знак запрещения
- в) экологический знак
- г) компонентный знак
- д) штриховой код

20. По каким критериям классифицируются системы сертификации:

- а) по заинтересованности сторон, по участию сторонних организаций, по правовому статусу
- в) по стоимости; по участию сторонних организаций, по правовому статусу
- г) по заинтересованности сторон, по участию сторонних организаций, по широте использования

21. Назовите субъекты, получающие эффект от повышения качества продукции:

- а) потребители, руководители, производители
- б) потребители; государство; производители

в) потребители; государство, Госстандарт

22. Назовите страны, где стремление к повышению качества продукции превратилось в национальное движение:

- а) США, Великобритания, Германия
- б) Великобритания, Германия, Китай
- в) Россия, США, Великобритания

23. В каких странах достигнут самый высокий уровень качества

- а) Швейцария, Голландия, Куба
- б) Россия, Голландия, Германия
- в) Швейцария, Голландия, Германия

24. Кем предложена концепция «ноль дефектов»

- а) Э.Деминг
- б) Ф.Кросби
- в) Ф.Тейлор
- г) К.Исикава

25. Российский знак соответствия удостоверяет соответствие продукции:

- а) стандарту;
- б) требованиям безопасности ...;
- в) закону РФ «О сертификации»;
- г) международному стандарту.

26. Лицензию на использование знака соответствия выдает:

- а) испытательная лаборатория;
- б) орган по сертификации;
- в) руководитель предприятия – изготовителя;
- г) орган государственного управления.

27. Подтверждение поставщика о соответствии товара имеет форму:

- а) стандарта предприятия;
- б) заявления-декларации о соответствии;
- в) сертификата соответствия;
- г) сертификата качества.

28. Знаки соответствия имеют системы:

- а) обязательной сертификации;
- б) добровольной сертификации;

29. К функциям управления качеством можно отнести:

- а) методы управления качеством
- б) нормирование
- в) технологическая подготовка производства
- г) повышение квалификации кадров, стимулирование

30. Назовите функции экономической службы по управлению качеством продукции:

- а) разработка критериев оценки качества труда и продукции
- б) обеспечение рационального использования техники

в) разработка и внедрение форм материального стимулирования за повышение качества

г) внедряет прогрессивные севообороты

1. Эффект от повышения качества для государства:

а) расширение экспортных возможностей и валютных поступлений, увеличение народно-хозяйственного эффекта на единицу затрат, повышение НТП, удовлетворение населения;

б) создание благоприятных условий труда, увеличение фонда экономического стимулирования, полное использование ресурсов;

в) повышение НТП, расширяется и обновляется ассортимент изделий, моральное удовлетворение населения;

г) увеличение фонда экономического стимулирования, полное использование ресурсов, повышение НТП, удовлетворение населения.

2. Начало фазы управления качеством принято отсчитывать:

а) 1923г.;

б) 1875 г.;

в) 1950 г.;

г) 1905г.

3. Классификация видов и методов контроля качества по исполнителю состоит из:

а) самоконтроля, линейного персонала, инспектора по качеству, лаборатории;

б) визуального, инспекционного, инспектора по качеству;

в) лабораторный, геодезический, визуальный, самоконтроль;

г) инспектор по качеству, место в технологическом процессе, самоконтроль, приёмочный.

4. Назовите виды систем сертификации соответственно следующим критериям.

Критерии сертификации	Значимость	Ответ
1. По заинтересованности	А. Добровольная	Б, В А, Г
2. По правовому статусу	Б. Национальная	
	В. Региональная	
	Г. Обязательная	

5. Назовите время проведения контроля продукции

Контроль	Время проведения	Ответ
1. Входной	А. При сдаче продукции	А
2. Операционный	Б. При поступлении продукции	Г
3. Приемочный	В. В процессе потребления	
	Г. В производственных процессах	

6. Испытательная лаборатория приобретает необходимые полномочия, если она:

- аттестована;
- имеет нужное оборудование;
- аккредитована.

7. Затраты на несоответствие это:

- затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза;
- затраты на исправление дефектов;
- компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию;
- затраты на обучение персонала.

8. Затраты на устранение дефектов, связанных с внутренними проблемами не включают в себя:

- отбраковку;
- ремонт;
- устранение дефектов;
- жалобы потребителя.

9. На таможенную территорию РФ не была выпущена партия посуды тайваньского производства, не смотря на наличие сертификата соответствия ГОСТ – Азия. Таможенный орган сослался на закон «О санитарно- эпидемиологическом благополучии населения».

Какого документа не хватило поставщику для признания сертификата?

- таможенной декларации;
- сертификата качества;
- копии контракта;
- гигиенического сертификата.

10. Определите условия производства необходимые для достижения определенного качества продукции:

- система материальных и моральных стимулов; характер производственного процесса; морально-психологический климат в коллективе
- система материальных и моральных стимулов; характер производственного процесса; инфраструктура рынка
- характер производственного процесса; спрос на рынке; морально-психологический климат в коллективе

11. Распределите дефекты качества продукции по значимости:

Дефекты	Значимость	Ответ
1. Критические	А. Влияют на использование продукции по назначению	Б
2. Значительные	Б. Угрожают жизни или здоровью потребителей	А
3. Малозначительные	В. Существенно не влияют на использование продукции по назначению	В

12. Кто может выполнять работу по управлению качеством в организации?

- а) внешние агентства, независимые аудиторы; представители руководства по качеству; вкладчики
- б) линейные подразделения организации; специализированная служба управления качеством; внешние агентства, независимые аудиторы
- в) линейные подразделения организации; специализированная служба управления качеством; вкладчики товарищества на вере

13. Назовите основные задачи групп и кружков качества

- а) увеличение объемов производства продукции высшего качества; устранение и сокращение дефектов; улучшение морального и психологического климата на предприятии
- б) увеличение объемов производства продукции высшего качества; повышение производительности труда; улучшение морального и психологического климата на предприятии
- в) изучение причин возникновения дефектов и подготовка предложений по их устранению; увеличение объемов производства продукции высшего качества; устранение и сокращение дефектов

14. Что может быть объектом стандартизации:

- а) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции; конкретные виды с.-х. продукции; методы определения качества продукции
- б) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции; конкретные виды с.-х. продукции; каналы реализации продукции
- в) конкретные виды с.-х. продукции; ассортимент предприятия; методы определения качества продукции

15. Расположите нормативные документы государственной системы стандартизации России по их значимости.

Дефекты
1
2
3
4

Значимость
А. Государственные и межгосударственные стандарты
Б. Стандарты предприятий и технические условия
В. Законодательные акты государства, законы в области
Г. Отраслевые стандарты

Ответ

16. Перечислите виды экономического эффекта от управления качеством объекта.

- а) предотвращенный ущерб, упущенная выгода, рост производительности труда
- б) повышение полезности объекта, предотвращенный ущерб, упущенная выгода
- в) сокращение потерь при хранении, повышение полезности объекта, предотвращенный ущерб

17. Определите содержание перечисленных ниже принципов управления качеством продукции

Принцип
1. Целенаправленность
2. Комплексность
3. Оптимальность

Значимость
А. Решение проблем качества с учетом всех аспектов, от которых оно зависит
Б. Планирование мероприятий в области
В. Формулирование конкретной цели в отношении качества
Г. Стремление к точному соответствию качества запросам потребителей

Ответ
В
А
Г

18. Перечислите дополнительные показатели экономической эффективности управления качеством

- а) рост производительности труда
- б) коэффициент вариации
- в) среднее квадратическое отклонение
- г) сокращение потерь при хранении

19. Выберите процессы, характеризующие «триаду качества»

- а) контроль
- б) планирование
- в) улучшение
- г) нормирование

20. Перечислите, из чего складываются затраты производителей продукции.

- а) дополнительные затраты
- б) прямые затраты
- в) накладные затраты.

21. Восстановите последовательность этапов модели всеобщего контроля качества, предложенной А. Фейгенбаумом.

Этап
1
2
3

Значимость
А. Поддержание качества
Б. Разработка качества
В. Совершенствование качества

Ответ
Б
А
В

22. Опыт каких советских систем управления не был учтен в международных стандартах по системам качества?

- а) Саратовская БИП
- б) Львовская СБТ
- в) Горьковская КАНАРСПИ
- г) Московская КС
- д) Ярославская НОРМ
- е) Днепропетровская КСПЭП и КР

23. Дайте характеристику современным системам управления

Система управления
1. ИСО 9000
2. TQM

Положения
А. Ориентация на определенного потребителя, вовлечение всех сотрудников
Б. Ориентация на технические системы и процедуры, вовлечение всех

Ответ
Б
А

24. Назовите подходы к выработке стратегии управления затратами на качество:

- а) оптимальная дефектность
- б) максимум дефектов
- в) ноль дефектов

25. Разделите методы определения качества продукции на группы

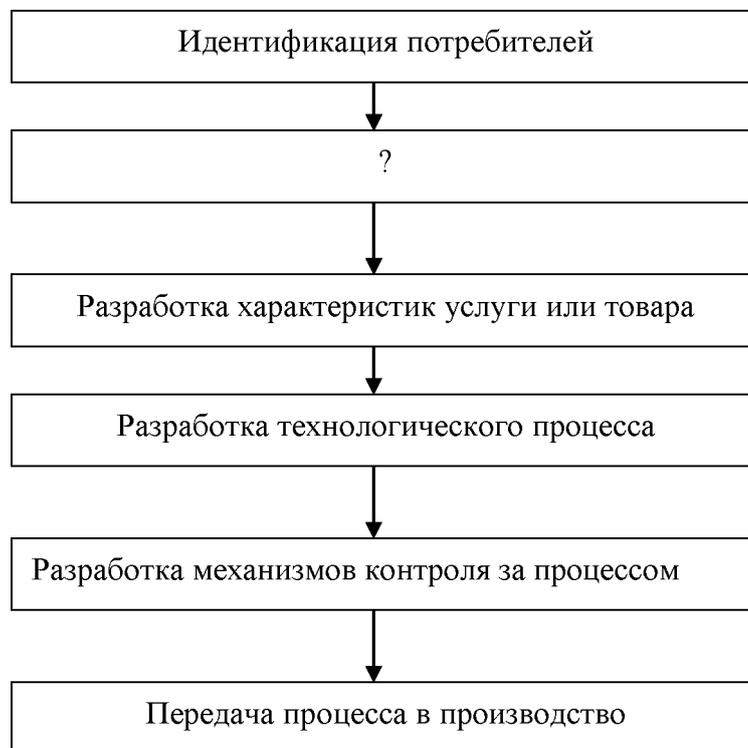
Группы
1. По способам получения информации
2. По источникам получения информации

А. Регистрационный
Б. Традиционный
В. Экспериментальный
Г. Измерительный
Д. Социологический
Е. Органолептический

Ответ
А, Г, Е
Б, В, Д

26. Какой шаг отсутствует в карте планирования качества?

- а) определение потребителей;
- б) определение запросов потребителей;
- в) определение платежеспособности потребителей.



27. Какой компонент экспертизы отсутствует? (критерии)

Субъект, объект, ..., методы, процедура, результат

28. Расположите в логической последовательности этапы организации рациональной работы по качеству

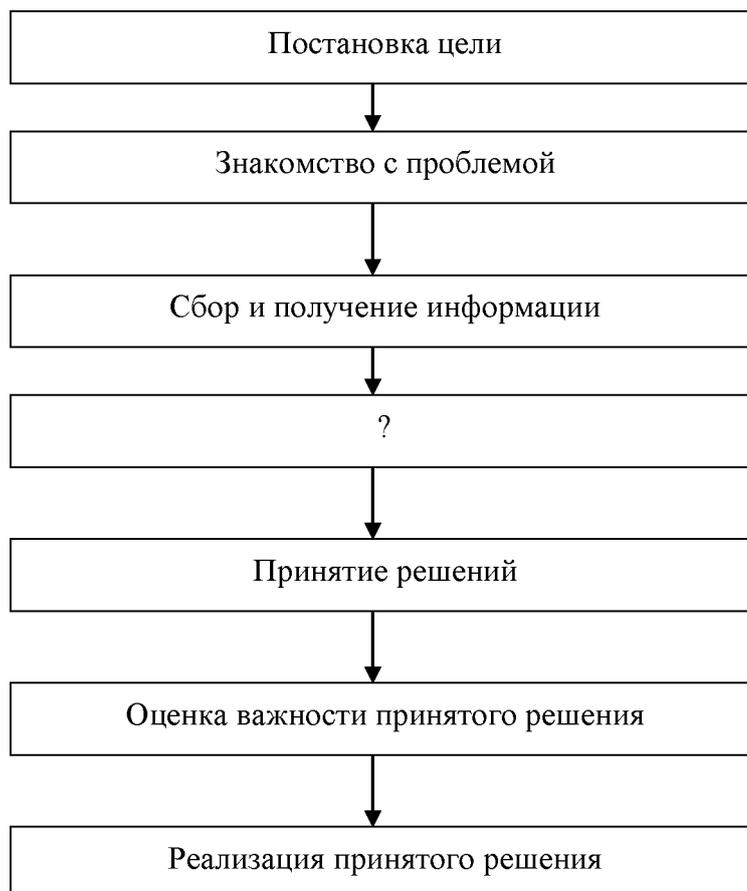
Этапы	Солепжание этапа	Ответ
1	А. Определение ответственных за	В
2	Б. Разбивка совокупности действий на составляющие	А
3	В. Выделение действий, подлежащих исполнению	Б

29. Для товаров, подлежащих обязательной сертификации, ответственность за наличие сертификата и знака соответствия несут:

- а) торговая организация;
- б) изготовитель товара;
- в) испытательный центр;
- г) Госстандарт РФ.

30. Восстановите последовательность этапов принятия решения при управлении качеством

- а) использование ранее принятых решений по подобной ситуации
- б) анализ альтернатив
- в) использование распоряжений вышестоящих руководителей



Критерии оценки:

Тестовые задания оцениваются по шкале: 1 балл за правильный ответ, 0 баллов за неправильный ответ. Итоговая оценка по тесту формируется путем суммирования набранных баллов и отнесения их к общему количеству вопросов в задании. Помножив полученное значение на 100%, можно привести итоговую оценку к традиционной следующим образом:

Процент правильных ответов и оценка:

86-100 % – «отлично»;

68-85 % – «хорошо»;

51-67 % – «удовлетворительно»;

менее 50 % – «неудовлетворительно».

Экзамен

1. Сущность категории «качество»
2. Формирование современного представления о качестве
3. Качество продукции в АПК
4. Качество как объект управления
5. Становление управления качеством
6. Советские модели управления качеством
7. Цели и принципы TQM
8. Основные методы обеспечения качества продукции
9. Деятельность ИСО в области обеспечения качества
10. Стандарты ИСО серии 9000
11. Управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2008
12. Квалиметрия, ее предмет и метод, области использования
13. Классификация показателей качества
14. Методы оценки качества продукции
15. Методология контроля качества продукции
16. Классификация методов управления качеством
17. Экономические методы управления качеством
18. Организационно-распорядительные методы управления качеством
19. Социально-психологические методы управления качеством
20. Технологические методы управления качеством
21. Концепция статистического регулирования качеством
22. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством
23. Диаграмма Парето. Принципы построения, область использования
24. Диаграмма Исикавы. Принцип построения, область применения
25. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, особенность
26. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги
27. Политика предприятия в области качества
28. Планирование качества
29. Организация работ по качеству
30. Мотивация персонала к производству качественной продукции
31. Контроль качества с/х продукции
32. Обмен информацией о качестве
33. Принятие решений
34. Принципы и эволюция стандартизации
35. Организационно-правовые основы стандартизации в России
36. Разновидности стандартов и порядок их разработки
37. Международная стандартизация
38. Сертификация, ее сущность и виды
39. Российская национальная сертификация и ее эволюция

40. Международные организации по сертификации
41. Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции
42. Правовое регулирование качества продукции с учетом требований и интересов государства и потребителей
43. Правовое обеспечение защиты прав и интересов потребителей
44. Правовое обеспечение защиты прав и интересов потребителей
45. Понятие, цели и задачи экспертизы
46. Классификация методов и видов экспертизы их цели и содержание
47. Общие правила и порядок проведения экспертизы качества
48. Модель TQM Европейского фонда по качеству управления (EFQM) и Европейская награда качества
49. Модель (показатели качества) для присуждения Национальной премии
50. Японская премия по качеству имени Деминга
51. Российская модель и премия качества Правительства РФ
52. Основные понятия и задачи экономики управления качеством
53. Экономическая эффективность повышения качества продукции
54. Виды экономического эффекта от управления качеством
55. Состав затрат на обеспечение управления качеством
56. Основные подходы к выработке стратегии управления затратами на качество
57. Методы анализа затрат на качество продукции
58. Показатели экономической эффективности управления качеством
59. Международные стандарты ИСО 9000: их структура, назначение
60. Требования к политике организации в стандартах ИСО серии 9000

Критерии оценки:

- оценку «отлично» заслуживает студент, показавший всестороннее систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины и их значение для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала;
- оценку «хорошо» заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе; как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности;
- оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой; как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, обнаружившему проблемы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему

принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжать обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

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

Процедура оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, производится преподавателем в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Для повышения эффективности текущего контроля и последующей промежуточной аттестации студентов осуществляется структурирование дисциплины на модули. Каждый модуль учебной дисциплины включает в себя изучение законченного раздела, части дисциплины.

Основными видами текущего контроля знаний, умений и навыков в течение каждого модуля учебной дисциплины являются

- устный опрос;
- реферат;
- задания;
- тестовый контроль.

Студент должен выполнить все контрольные мероприятия, предусмотренные в модуле учебной дисциплины к указанному сроку, после чего преподаватель проставляет балльные оценки, набранные студентом по результатам текущего контроля модуля учебной дисциплины.

Контрольное мероприятие считается выполненным, если за него студент получил оценку в баллах, не ниже минимальной оценки, установленной программой дисциплины по данному мероприятию.

Промежуточная аттестация обучающихся проводится в форме вопросов к экзамену.

Экзамен проводится в устной и письменной формах по утвержденным билетам. Каждый билет содержит по три вопроса и задачу.

Первый вопрос в экзаменационном билете – вопрос для оценки уровня обученности «знать», в котором очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины.

Второй вопрос для оценки уровня обученности «знать» и «уметь», который позволяет оценить не только знания по дисциплине, но и умения ими пользоваться при решении стандартных типовых задач.

Третий вопрос для оценки уровня обученности «знать» и «уметь» на высоком уровне.

Задание для оценки уровня обученности «владеть», содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того, чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая имеющиеся знания.

По итогам сдачи экзамена выставляется оценка.

Критерии оценки знаний обучающихся на экзамене:

- оценка «отлично» выставляется, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все вопросы билета продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам;

использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу;

- оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два первых вопроса билета освещены полностью, а третий доводится до логического завершения после наводящих вопросов преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; все вопросы билета начаты и при помощи наводящих вопросов преподавателя доводятся до конца;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос билета не рассмотрен до конца, даже при помощи наводящих вопросов преподавателя.

Основным методом оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций является балльно-рейтинговая система, которая регламентируется положением «О балльно-рейтинговой системе оценки качества освоения образовательных программ в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ».

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: входной контроль, текущий контроль, рубежный (промежуточный) контроль, творческий контроль, выходной контроль (экзамен).

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

Рейтинги	Характеристика рейтингов	Максимум баллов
Входной	Отражает степень подготовленности студента к изучению дисциплины. Определяется по итогам входного контроля знаний на первом практическом занятии.	5
Рубежный	Отражает работу студента на протяжении всего периода изучения дисциплины. Определяется суммой баллов, которые студент получит по результатам изучения каждого модуля.	60
Творческий	Результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности, в том числе, участие в различных конференциях и конкурсах на протяжении всего курса изучения дисциплины.	5
Выходной	Является результатом аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	30
Общий рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из входного, рубежного, выходного (экзамена) и творческого рейтинга.

Входной (стартовый) рейтинг – результат входного контроля, проводимого с целью проверки исходного уровня подготовленности студента и оценки его соответствия предъявляемым требованиям для изучения данной дисциплины.

Он проводится на первом занятии при переходе к изучению дисциплины (курса, раздела). Оптимальные формы и методы входного контроля: тестирование и др.

Рубежный рейтинг – результат рубежного (промежуточного) контроля по каждому модулю дисциплины, проводимого с целью оценки уровня знаний, умений и навыков студента по результатам изучения модуля. Оптимальные формы и методы рубежного контроля: устные собеседования, результаты выполнения заданий. В качестве практических заданий могут выступать отдельные тематические задания, крупные части (этапы) курсовой работы и т.п.

Выходной рейтинг – результат аттестации на окончательном этапе изучения дисциплины по итогам сдачи вопросы к экзамену, проводимого с целью проверки освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности. Оптимальные формы и методы выходного контроля: письменные экзаменационные работы, индивидуальные собеседования.

Творческий рейтинг – составная часть общего рейтинга дисциплины, представляет собой результат выполнения студентом индивидуального творческого задания различных уровней сложности.

В рамках рейтинговой системы контроля успеваемости студентов, семестровая составляющая балльной оценки по дисциплине формируется при наборе заданной в программе дисциплины суммы баллов, получаемых студентом при текущем контроле в процессе освоения модулей учебной дисциплины в течение семестра.

По дисциплине с экзаменом необходимо использовать следующую шкалу пересчета суммарного количества набранных баллов в четырехбалльную систему:

Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
менее 51 балла	51-67 баллов	68-85 баллов	86-100 баллов