

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Алейник Станислав Николаевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 2021.05.19  
Уникальный программный ключ:  
5258223550ea9fbeb23726a1609b644b33d8986ab6255891f288f913a1351fae

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
В.Я. ГОРИНА»**

Декан экономического факультета  
к.э.н., доцент Ю. А. Китаев  
уч. степень, уч. звание подпись Ф.И.О.  
« 20 »  2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Институциональная экономика  
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки– 38.03.02 Менеджмент  
Направленность (профиль) – Производственный менеджмент  
Квалификация – бакалавр  
Год начала подготовки – 2021

**Майский, 2021**

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;
- профессионального стандарта «Специалист по стратегическому и тактическому планированию и организации производства» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 8 сентября 2014г. № 609 н.

**Составитель:** доцент кафедры экономики, к.э.н. Чугай Д.Ю.

**Рассмотрена** на выпускающей кафедре экономики

«19» мая 2021 г. протокол № 13.

И.о. зав. кафедрой Голованева Голованева Е.А.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы Гончаренко 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 формируемым участниками образовательных отношений, основной профессиональной образовательной программы Б1.В.10.

### 2.2. Логическая взаимосвязь с другими частями ОПОП

<b>Наименование предшествующих дисциплин, практик, на которых базируется данная дисциплина (модуль)</b>	1. Агротаркетинг
	2. Организация производства
	3. Производственный менеджмент
<b>Требования к предварительной подготовке обучающихся</b>	<b>знать:</b> - сущность и задачи управления качеством, международную практику сертификации; - историю становления развития управления качеством, отечественный и зарубежный опыт управления качеством;

	<p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять статистические методы в контроле качества;</li> <li>- использовать инструменты контроля качества на практике;</li> </ul>
	<p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способам выбирать и применять основные составляющие системы менеджмента качества;</li> <li>- знаниями основ разработки и внедрения корпоративных стандартов в области управления персоналом.</li> </ul>

Дисциплина является предшествующей для дисциплин планирование на предприятии и управление проектами.

Освоение дисциплины позволит сформировать профессионально-личностные качества у обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, необходимые для решения задач профессиональной деятельности.

### **III. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

<b>Коды компетенций</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Индикаторы достижения компетенции</b>	<b>Планируемые результаты обучения по дисциплине</b>
<b>УК-2</b>	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Выявляет и анализирует различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов ограничений	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- современные системы управления качеством;</li> <li>- основы управления качеством на основе стандартов ИСО.</li> <li>- сущность и содержание стандартизации и сертификации;</li> <li>- состав затрат на обеспечение управления качеством.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы оценки и управления качеством продукции;</li> <li>- проводить экспертизу качества и количества продукции.</li> <li>- планировать и организовывать работы по управлению качеством.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью применять статистические методы управления качеством;</li> <li>- навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</li> </ul>

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

##### 4.1. Распределение объема учебной работы по формам обучения

Вид работы (в соответствии с учебным планом)	Объем учебной работы, час	
	Очная	Очно-заочная
<b>Формы обучения</b> (вносятся данные по реализуемым формам)		
<b>Семестр изучения дисциплины</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
Общая трудоемкость, всего, час	180	180
зачетные единицы	5	5
<b>1. Контактная работа</b>		
<b>1.1. Контактная аудиторная работа (всего)</b>	<b>62,4</b>	<b>42,4</b>
В том числе:		
Лекции ( <i>Лек</i> )	24,00	20,00
Лабораторные занятия ( <i>Лаб</i> )		
Практические занятия ( <i>Пр</i> )	36,00	20,00
Установочные занятия ( <i>УЗ</i> )		
Предэкзаменационные консультации ( <i>Конс</i> )	2,00	2,00
Текущие консультации ( <i>ТК</i> )		
<b>1.2. Промежуточная аттестация</b>		
Зачет ( <i>КЗ</i> )		
Экзамен ( <i>КЭ</i> )	0,40	0,40
Выполнение курсовой работы (проекта) ( <i>КНР</i> )		
Выполнение контрольной работы ( <i>ККН</i> )		
<b>1.3. Контактная внеаудиторная работа (контроль)</b>	<b>12,00</b>	<b>21,00</b>
<b>2. Самостоятельная работа обучающихся (всего)</b>	<b>105,6</b>	<b>116,6</b>
в том числе:		
Самостоятельная работа по проработке лекционного материала	14,00	18,00
Самостоятельная работа по подготовке к лабораторно-практическим занятиям	26,00	28,00
Работа над темами (вопросами), вынесенными на самостоятельное изучение	41,00	46,00
Самостоятельная работа по видам индивидуальных заданий: подготовка реферата (контрольной работы)	8,60	8,60
Подготовка к экзамену	16,00	16,00

## 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				Очно-заочная форма обучения			
	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Лабораторно-практ. занятия	Самостоятельная работа
<b>Модуль 1. «Теоретические основы управления качеством»</b>	<b>83</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>58</b>
1. Качество как экономическая категория и объект управления	9	1	2	6	8	1	1	6
2. Эволюция подходов к менеджменту качества	9	1	2	6	8	1	1	6
3. Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения на предприятии	10	2	2	6	12	2	2	8
4. Управление качеством на основе стандартов ИСО	10	2	2	6	8	1	1	6
5. Квалиметрия как наука об измерениях	9	1	2	6	8	1	1	6
6. Методология контроля и оценки качества продукции	10	2	2	6	8	1	1	6
7. Основные методы управления качеством	9	1	2	6	10	2	2	6
8. Статистические методы управления качеством	10	2	2	6	8	1	1	6
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>	7	-	2	5	8	-	-	8
<b>Модуль 2. «Основы стандартизации и сертификации продукции»</b>	<b>82,6</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>52,6</b>	<b>78,6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>58,6</b>
1. Управление качеством на предприятиях АПК	9	1	2	6	12	2	2	8
2. Стандартизация требований к объектам и системам	10	2	2	6	8	1	1	6
3. Сертификация продукции и систем качества	10	2	2	6	8	1	1	6
4. Правовое обеспечение качества	8	1	2	5	8	1	1	6
5. Экспертиза товаров	9	1	2	6	8	1	1	6
6. Национальные модели TQM и премии по качеству	10	2	2	6	8	1	1	6
7. Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности	9	1	2	6	8,6	1	1	6,6
8. Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством	9,6	2	2	5,6	12	2	2	8
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>	8	-	2	6	6	-	-	6
<b>Предэкзаменационные консультации</b>	<b>2,00</b>				<b>2,00</b>			
<b>Текущие консультации</b>	<b>-</b>				<b>-</b>			
<b>Установочные занятия</b>	<b>-</b>				<b>-</b>			
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0,40</b>				<b>0,40</b>			
<b>Контактная аудиторная работа (всего)</b>	<b>62,4</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>28,25</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>-</b>
<b>Контактная внеаудиторная работа (всего)</b>	<b>12,00</b>				<b>21,00</b>			
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>105,6</b>				<b>116,6</b>			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>180</b>				<b>180</b>			

## 4.3 Содержание дисциплины

Наименование модулей и разделов дисциплины
<b>Модуль 1. «Теоретические основы управления качеством»</b>
<b>1. Качество как экономическая категория и объект управления</b>
1.1. Сущность категории "качество". Формирование современного представления о качестве.
1.2. Качество продукции в АПК. Качество как объект управления.
<b>2. Эволюция подходов к менеджменту качества</b>
2.1. Становление управления качеством
2.2. Советские модели управления качеством
<b>3. Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения</b>
3.1. Цели и принципы TQM
3.2. Основные методы обеспечения качества продукции
<b>4. Управление качеством на основе стандартов ИСО</b>
4.1. Деятельность ИСО в области обеспечения качества
4.2. Стандарты ИСО серии 9000
<b>5. Квалиметрия как наука об измерениях</b>
5.1. Квалиметрия, ее предмет и метод, области использования
5.2. Классификация показателей качества
<b>6. Методология контроля и оценки качества продукции</b>
6.1. Методы оценки качества продукции
6.2. Методология контроля качества продукции
<b>7. Основные методы управления качеством</b>
7.1. Классификация методов управления качеством
7.2. Методы управления качеством
<b>8. Статистические методы управления качеством</b>
8.1. Концепция статистического регулирования качеством
8.2. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством
<i>Итоговое занятие по модулю 1</i>
<b>Модуль 2. «Основы стандартизации и сертификации продукции»</b>
<b>1. Управление качеством на предприятиях АПК</b>
1.1. Политика предприятия в области качества. Планирование качества.
1.2. Мотивация персонала к производству качественной продукции. Контроль качества с/ продукции.
<b>2. Стандартизация требований к объектам и системам</b>
2.1. Принципы и эволюция стандартизации. Организационно-правовые основы стандартизации в России.
2.2. Разновидности стандартов и порядок их разработки. Международная стандартизация
<b>3. Сертификация продукции и систем качества</b>
3.1. Сертификация, ее сущность и виды
3.2. Российская национальная сертификация и ее эволюция. Международные организации по сертификации
<b>4. Правовое обеспечение качества</b>
4.1. Понятие и значение правового обеспечения управления качеством продукции
4.2. Правовое регулирование качества продукции с учетом требований и интересов государства и потребителей. Правовое обеспечение защиты прав и интересов потребителей
<b>5. Экспертиза товаров</b>
5.1. Понятие, цели и задачи экспертизы. Классификация методов и видов экспертизы их цели и содержание.
5.2. Общие правила и порядок проведения экспертизы качества
<b>6. Национальные модели ТОМ и премии по качеству</b>
6.1. Модель TQM Европейского фонда по качеству управления (ETQM) и Европейская награда качества. Модель (показатели качества) для присуждения Национальной премии
6.2. Болдридж по качеству в США. Японская премия по качеству имени Деминга. Российская модель и премия качества Правительства РФ
<b>7. Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности</b>
7.1. Основные понятия и задачи экономики управления качеством.
7.2. Виды экономического эффекта от управления качеством

Наименование модулей и разделов дисциплины
<b>8. Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством</b>
8.1. Состав затрат на обеспечение управления качеством. Основные подходы к выработке стратегии управления затратами на качество
8.2. Методы анализа затрат на качество продукции. Показатели экономической эффективности управления качеством.
<i>Итоговое занятие по модулю 2</i>

## 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.				Форма контроля знаний	Количество баллов (min)	Количество баллов (max)
			Общая трудоемкость	Лекции	Практ. занятия	Самост. работа			
<b>Всего по дисциплине</b>			<b>144</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>105,6</b>	Экзамен	<b>51</b>	<b>100</b>
<b>I. Рубежный рейтинг</b>							Сумма баллов за модули	<b>30</b>	<b>60</b>
<b>Модуль 1. Теоретические основы управления качеством</b>		<b>УК-2.2</b>	<b>83</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>53</b>		<b>16</b>	<b>30</b>
1.	Качество как экономическая категория и объект управления	УК-2.2	9	1	2	6	Устный опрос, задание	1	3
2.	Эволюция подходов к менеджменту качества	УК-2.2	9	1	2	6	Устный опрос	1	3
3.	Всеобщее управление качеством продукции и аспекты его внедрения на предприятии	УК-2.2	10	2	2	6	Тестирование, подготовка рефератов	1	3
4.	Управление качеством на основе стандартов ИСО	УК-2.2	10	2	2	6	Устный опрос, тестирование	2	3
5.	Квалиметрия как наука об измерениях	УК-2.2	9	1	2	6	Подготовка рефератов	1	3
6.	Методология контроля и оценки качества продукции	УК-2.2	10	2	2	6	Устный опрос, подготовка рефератов	1	3
7.	Основные методы управления качеством	УК-2.2	9	1	2	6	Тестирование, задание	2	3
8.	Статистические методы управления качеством	УК-2.2	10	2	2	6	Устный опрос, задание	2	3
Итоговый контроль знаний по темам модуля 1			7	-	2	5	Тестовый контроль	5	6
<b>Модуль 2. Основы стандартизации и сертификации продукции</b>		<b>УК-2.2</b>	<b>82,6</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>52,6</b>		<b>15</b>	<b>30</b>



10.	Управление качеством на предприятиях АПК	УК-2.2	9	1	2	6	Устный опрос, задание	1	3
11.	Стандартизация требований к объектам и системам	УК-2.2	10	2	2	6	Тестирование, задание	1	3
12.	Сертификация продукции и систем качества	УК-2.2	10	2	2	6	Подготовка рефератов	1	3
13.	Правовое обеспечение качества	УК-2.2	8	1	2	5	Устный опрос, подготовка рефератов	1	3
14.	Экспертиза товаров	УК-2.2	9	1	2	6	Тестирование, подготовка рефератов	1	3
15.	Национальные модели ТОМ и премии по качеству	УК-2.2	10	2	2	6	Устный опрос, подготовка рефератов	1	3
16.	Основные категории экономики управления качеством и принципы оценки экономической эффективности	УК-2.2	9	1	2	6	Тестирование, подготовка рефератов	2	3
17.	Затраты на обеспечение и определение эффективности управления качеством	УК-2.2	9,6	2	2	5,6	Устный опрос, задание	2	3
Итоговый контроль знаний по темам модуля 2			8	-	2	6	Тестовый контроль	5	6
<b>II. Творческий рейтинг</b>								2	5
<b>III. Рейтинг личностных качеств</b>								3	10
<b>IV. Рейтинг сформированности прикладных практических требований</b>								+	+
<b>V. Промежуточная аттестация</b>							<b>Экзамен</b>	<b>15</b>	<b>25</b>

## 5.2. Оценка знаний студента

### 5.2.1. Основные принципы рейтинговой оценки знаний

Оценка знаний по дисциплине осуществляется согласно Положению о балльно-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ Белгородского ГАУ.

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 личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10

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

### 5.2.2. Критерии оценки знаний студента на экзамене/зачете

На экзамене студент отвечает в письменной-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 об-

ладающим 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 1)

## **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. Нежелченко. - 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%5CUpravlenie%5Fkachestvom%2EMetodich%2Eukazaniya38%2E03%2E02%5FMenedzhment%2Epdf&mfn=12159&FT\\_REQUEST=%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC&CODE=53&PAGE=1](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%5CUpravlenie%5Fkachestvom%2EMetodich%2Eukazaniya38%2E03%2E02%5FMenedzhment%2Epdf&mfn=12159&FT_REQUEST=%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC&CODE=53&PAGE=1)

### 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; пометить 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, работа с текстом. Выполнение 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. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
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; решение задач, выполнение тестовых заданий, устным опросам, зачету и пр.), консультации преподавателя.

Лекции по дисциплине читаются как в традиционной форме, так и с использованием активных форм обучения. Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее главных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру курса и его разделы, а также рекомендуемую литературу. В дальнейшем

указывать начало каждого раздела, суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется рабочей программой курса. Каждая лекция должна охватывать определенную тему курса и представлять собой логически вполне законченную работу. Лучше сократить тему, но не допускать перерыва ее в таком месте, когда основная идея еще полностью не раскрыта. Для максимального усвоения дисциплины рекомендуется изложение лекционного материала с элементами обсуждения. Лекционный материал должен быть 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.

Каждое практическое занятие целесообразно начинать с повторения теоретического материала, который будет использован на нем. Для этого очень важно четко сформулировать цель занятия и основные знания, умения и навыки, которые студент должен приобрести в течение занятия. На практических занятиях преподаватель принимает решенные и оформленные надлежащим образом различные задания, он должен проверить правильность их оформления и выполнения, оценить глубину знаний данного теоретического материала, умение анализировать и решать поставленные задачи, выбирать эффективный способ решения, умение делать выводы.

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 существующее 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 зачету. 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 (при сдаче экзамена). Задания для самостоятельной работы составляются, как правило, по темам и вопросам, по которым не предусмотрены аудиторские заня-

тия, либо требуется дополнительно проработать и проанализировать рассматриваемый преподавателем материал в объеме запланированных часов.

Для закрепления теоретического материала обучающиеся выполняют различные задания (тестовые задания, рефераты, задачи, кейсы и проч.). Их выполнение призвано обратить внимание обучающихся на наиболее сложные, ключевые и дискуссионные аспекты изучаемой темы, помочь систематизировать и лучше усвоить пройденный материал. Такие задания могут быть использованы как для проверки знаний обучающихся преподавателем в ходе проведения промежуточной аттестации на практических занятиях, а также для самопроверки знаний обучающимися.

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>

## **6.4 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.cnshb.ru/>
3. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru>
4. Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии РФ [www.gost.ru](http://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>

## VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории

<p>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 1**</p>	<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. жалюзи-2 шт., система видеонаблюдения</p>
<p>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №317**</p>	<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>
<p>Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***</p>	<p>Специализированная мебель; комплект компьютерной техники в сборе (системный блок: Asus P4BGL-MX\IntelCeleron, 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 GraphicsController, монитор: Proview 777(N) / 786(N) [17" CRT], клавиатура, мышь.); Foxconn G31MVP/G31MXP\DualCoreIntelPentium 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: acer v193w [19"], клавиатура, мышь.) с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду Белго-</p>

	родского ГАУ; настенный плазменный телевизор SAMSUNG PS50C450B1 Black HD (диагональ 127 см); аудио-видео кабель HDMI
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**	Стол 2-х тумбовый-3шт, стулья полумягкие деревянные-1шт, стулья полумягкие металлические-2шт, тумбочка-2шт, шкаф книжный со стеклом -2шт, шкаф плат.двух дверный-1шт, сейф-1шт, компьютер в комплекте-1шт, принтер-1шт, ноутбук-2шт, жалюзи-1шт.

## 7.2. Комплект лицензионного программного обеспечения

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 1**	MS Windows WinStrtr 7 Acadmс Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS OfficeStd 2010 RUS OPL NL Acadmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; KasperskyEndpointSecurity (Договор №149 от 11.12.2020).
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №317**	MS Windows WinStrtr 7 Acadmс Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS OfficeStd 2010 RUS OPL NL Acadmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; KasperskyEndpointSecurity (Договор №149 от 11.12.2020).
Помещения для самостоятельной работы с возможностью подключения к Интернету и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Белгородского ГАУ (читальные залы библиотеки)***	MS Windows WinStrtr 7 Acadmс Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS OfficeStd 2010 RUS OPL NL Acadmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; KasperskyEndpointSecurity (Договор №149 от 11.12.2020). 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.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования №214**	MS Windows WinStrtr 7 Acadmс Legalization RUS OPL NL. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; MS OfficeStd 2010 RUS OPL NL Acadmс. Договор №180 от 12.02.2011. Срок действия лицензии – бессрочно; KasperskyEndpointSecurity (Договор №149 от 11.12.2020).

## 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».

#### **VIII. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

В случае обучения в университете инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются особенности психофизического развития, индивидуальные возможности и состояние здоровья таких обучающихся.

Образование обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий). На аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и (или) тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению университетом обеспечивается выпуск и использование на учебных занятиях альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы) а также обеспечивает обучающихся надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в

устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата материально-технические условия университета обеспечивают возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, а также пребывания в них (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов; наличие специальных кресел и других приспособлений). На аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации лицам с ограниченными возможностями здоровья, имеющим нарушения опорно-двигательного аппарата могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

*Приложение №1 к рабочей программе дисциплины*  
**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Белгородский государственный аграрный университет имени В.Я. Горина»**  
**(ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

по дисциплине Управление качеством

Направление подготовки– 38.03.02 «Менеджмент»

Направленность (профиль) – Производственный менеджмент

Квалификация – бакалавр

Год начала подготовки – 2021

Майский, 2021

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

Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование модулей и (или) разделов дисциплины	Наименование оценочного средства			
						Текущий контроль	Промежуточная аттестация		
УК-2	Способен осуществлять технико-экономическое обоснование проектов в профессиональной деятельности.	УК-2.2 Выявляет и анализирует различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений	Первый этап (пороговый уровень)	<b>Знать:</b> - современные системы управления качеством; - основы управления качеством на основе стандартов ИСО. - сущность и содержание стандартизации и сертификации; - состав затрат на обеспечение управления качеством.	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)	<b>Уметь:</b> - применять методы оценки и управления качества продукции; - проводить экспертизу качества и количества продукции. - планировать и организовывать работы по управлению качеством.	Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	устный опрос	итоговое тестирование, вопросы к экзамену		
						выполнение заданий			
						подготовка реферата с презентацией			
			Третий этап (высокий уровень)	<b>Владеть:</b> - способностью применять статистические методы управления качеством; - навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.			Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	тестовый контроль	итоговое тестирование, вопросы к экзамену
								устный опрос	
	выполнение заданий								
Модуль 1 «Теоретические основы управления качеством»	подготовка реферата с презентацией	итоговое тестирование, вопросы к экзамену							
	тестовый контроль								
	устный опрос								
Модуль 2 «Основы стандартизации и сертификации продукции»	подготовка реферата с презентацией	тестовый контроль	итоговое тестирование, вопросы к экзамену						

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

Компетенция	Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенции (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>Неудовлетворительно</i>	<i>Удовлетворительно</i>	<i>Хорошо</i>	<i>Отлично</i>
<b>УК-2</b> Способен осуществлять технико-экономическое обоснование проектов в профессиональной деятельности.	<b>УК-2.2</b> Выявляет и анализирует различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений	Способность выявлять и анализировать различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений не сформирована	Частично владеет способностью выявлять и анализировать различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений	Владеет способностью выявлять и анализировать различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений	Свободно владеет способностью выявлять и анализировать различные методы, способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсных ограничений
	<b>Знать:</b> современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение управления качеством.	Не знает современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение управления качеством.	Частично знает современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение управления качеством.	В целом знает современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение управления качеством.	Знает и аргументирует современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение управления качеством.
	<b>Уметь:</b> применять методы оценки и управления качеством продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.	Не умеет применять методы оценки и управления качеством продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.	Частично умеет применять методы оценки и управления качеством продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.	Способен применять методы оценки и управления качеством продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.	Способен на практике применять методы оценки и управления качеством продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.
	<b>Владеть:</b> способностью применять ста-	Не владеет способностью применять статистические	Частично владеет способностью применять	Владеет способностью применять статистиче-	Свободно владеет способностью применять

	<p>статистические методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</p>	<p>методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</p>	<p>статистические методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</p>	<p>ские методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</p>	<p>статистические методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.</p>
--	---	--	---	---	---

### **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**

#### ***Первый этап (пороговый уровень)***

**ЗНАТЬ** современные системы управления качеством; основы управления качеством на основе стандартов ИСО; сущность и содержание стандартизации и сертификации; состав затрат на обеспечение 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 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».

#### **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 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.** 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	
	Упаковка	
Хлеб украинский	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 пред-

полагаемой 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.

### **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** применять методы оценки и управления качества продукции; проводить экспертизу качества и количества продукции; планировать и организовывать работы по управлению качеством.

### **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 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».

### **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 оформ-



лен 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, 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	

<b>Всего</b>		
--------------	--	--

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, постройте 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**

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

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** способностью применять статистические методы управления качеством; навыками определения и повышения экономической эффективности управления качеством.

### **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 количества баллов (100 баллов) – «отлично»;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изу-

ченных 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	<b>Б, В</b>
2. По правовому статусу	Б. Национальная	<b>А, Г</b>
	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	<b>Б</b>
2. Значительные	Б. Угрожают жизни или здоровью потребителей	<b>А</b>
3. Малозначительные	В. Существенно не влияют на использование продукции по назначению	<b>В</b>

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	Значимость	Ответ
1	А. Государственные и межгосударственные стандарты	
2		
3	Б. Стандарты предприятий и технические условия	
4	В. Законодательные акты государства, законы в области	
	Г. Отраслевые стандарты	

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

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 обязатель-
Б. Ориентация на технические системы и процедуры, вовлечение всех сотрудников

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

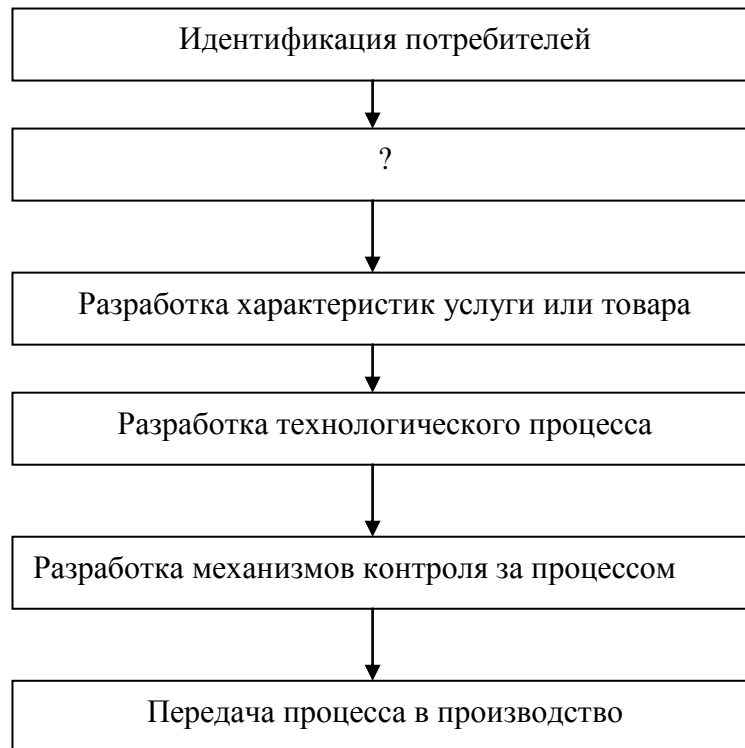
Группы
1. По способам получения информации
2. По источникам получения информации

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

Ответ
<b>А, Г, Е</b>
<b>Б, В, Д</b>

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

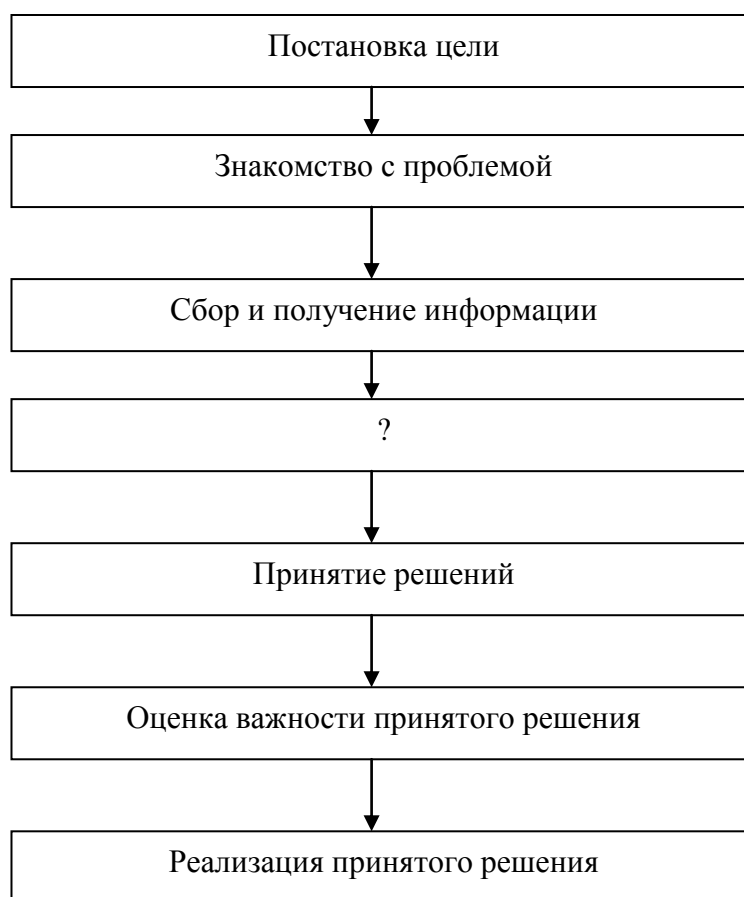
Этапы	Солепжание этапа	Ответ
1	А. Определение ответственных за выполнение	В
2	Б. Разбивка совокупности действий на составляющие	А
3	В. Выделение действий, подлежащих исполнению	Б

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
1. По заинтересованности
2. По правовому статусу

Значимость
А. Добровольная
Б. Национальная
В. Региональная
Г. Обязательная

Ответ
<b>Б, В</b>
<b>А, Г</b>

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	<b>Б</b>
2. Значительные	Б. Угрожают жизни или здоровью потребителей	<b>А</b>
3. Малозначительные	В. Существенно не влияют на использование продукции по назначению	<b>В</b>

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 качества
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 обязатель-
Б. Ориентация на технические системы и процедуры, вовлечение всех сотрудников

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



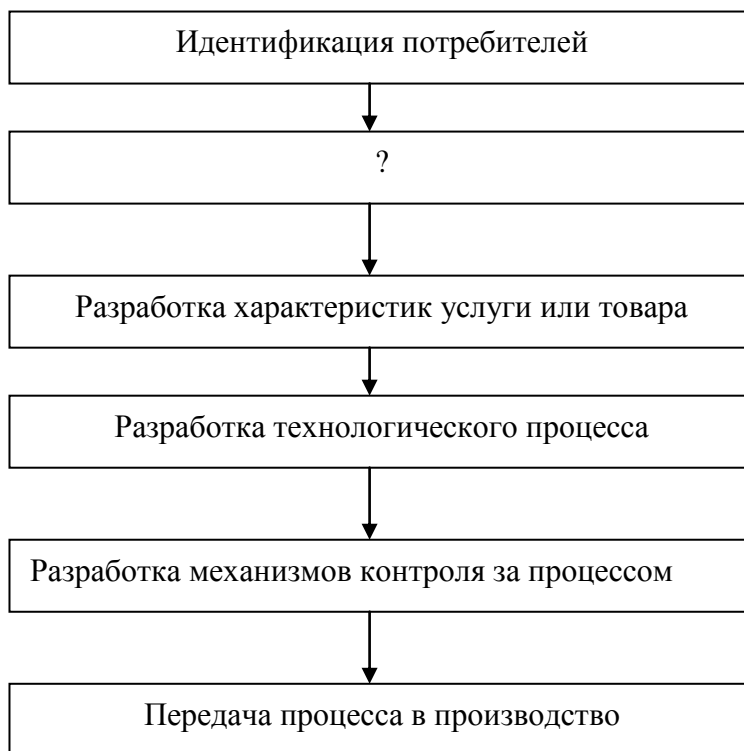
Группы
1. По способам получения информации
2. По источникам получения информации

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

Ответ
<b>А, Г, Е</b>
<b>Б, В, Д</b>

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
1
2
3

Солепжание этапа
А. Определение ответственных за выполнение
Б. Разбивка совокупности действий на составляющие
В. Выделение действий, подлежащих исполнению

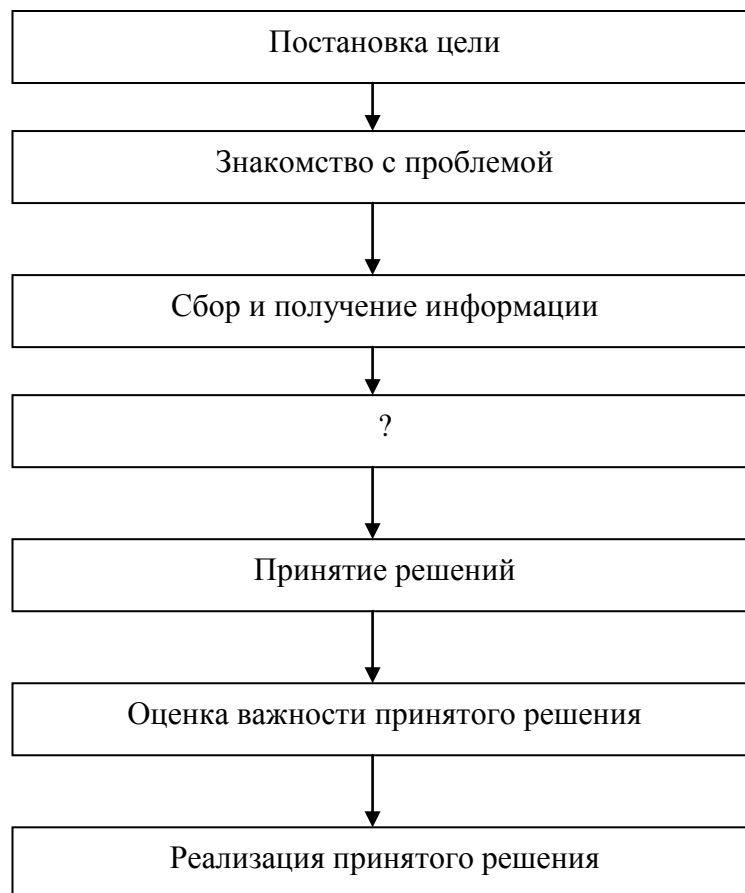
Ответ
В
А
Б

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 (ETQM) 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 или письменной форме по утвержденным билетам. Каждый билет содержит по два вопроса, и третьего, вопроса или задачи, или практического задания.

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 (задача/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 об общально-рейтинговой системе оценки обучения в ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ.

Основными видами поэтапного контроля результатов обучения студентов являются: рубежный рейтинг, творческий рейтинг, рейтинг личностных качеств, рейтинг сформированности прикладных практических требований, промежуточная аттестация.

Уровень развития компетенций оценивается с помощью рейтинговых баллов.

<b>Рейтинги</b>	<b>Характеристика рейтингов</b>	<b>Максимум баллов</b>
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 личностных качеств	Оценка личностных качеств обучающихся, проявленных ими в процессе реализации дисциплины (модуля) (дисциплинированность, посещаемость учебных занятий, сдача вовремя контрольных мероприятий, ответственность, инициатива и др.)	10
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 экзамена. Отражает уровень освоения информационно-теоретического компонента в целом и основ практической деятельности в частности.	25
Итоговый рейтинг	Определяется путём суммирования всех рейтингов	100

Общий рейтинг по дисциплине складывается из рубежного, творческого, рейтинга личностных качеств, рейтинга сформированности прикладных практических тре-

бований, промежуточной аттестации (экзамена).

Рубежный рейтинг – результат текущего 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, в качестве практических заданий могут выступать отдельные тематические задания.

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

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

Рейтинг личностных качеств – оценка личностных качеств обучающихся, проявленных 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».

В рамках балльно-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	67,1-85 бал- лов	85,1-100 баллов