

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Брянский государственный аграрный университет»

Управление качеством

(Наименование дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА дисциплины

Закреплена за кафедрой менеджмента

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Производственный менеджмент

Квалификация Бакалавр

Форма обучения заочная

Общая трудоемкость 6 з.е.

Часов по учебному плану 216

Брянская область
2020

Программу составил:

к.э.н. Хохрина О.М.

Рецензент:

к.э.н. Кирдищева Д.Н.

Рабочая программа дисциплины

Методы принятия управленческих решений

разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата)

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 января 2016 года №7

составлена на основании учебного плана 2020 года набора:

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль Производственный менеджмент

утвержденногого учёным советом вуза от 20 мая 2020 г. протокол № 10

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

менеджмента

Протокол от 20 мая 2020 г. № 9а

Зав. кафедрой, к.э.н., доцент Подольникова Е.М.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Формирование у студентов знаний, умений, навыков при принятии решений в области управления качеством продуктов и услуг.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Блок ОПОП ВО: Б1.В.03

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Для изучения курса требуются знания и изучение курса по дисциплине «Основы менеджмента», «Управление конкурентоспособностью».

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Дисциплина является предшествующей для прохождения производственной практики и написания ВКР.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

Знать: основные модели систем менеджмента качества

Уметь: оценивать качество объектов, уровень конкурентоспособности предприятия и продукции

Владеть: методологией оценивания уровня качества объектов, уровня конкурентоспособности предприятия и продукции

ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

Знать: структуру затрат на управление качеством и показатели экономической эффективности управления качеством

Уметь: рассчитывать упущенную выгоду при продаже продукции низкого качества и экономически обосновывать решения в области качества

Владеть: навыками определения показателей экономической эффективности управления качеством и экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества

4. Распределение часов дисциплины по курсам

Вид занятий	Номера курсов											
	1		2		3		4		5		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Лекции									8	8	8	8
Лабораторные												
Практические									10	10	10	10
Прием зачета									0,15	0,15	0,15	0,15
Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторная)									18,15	18,15	18,15	18,15
Сам. работа									196	196	196	196
Контроль									1,85	1,85	1,85	1,85
Итого									216	216	216	216

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часов	Компетенции
	Раздел 1. Организационно-экономические основы управления качеством			
1.1	Рынок, конкуренция, качество /Лек/	5	1	ПК-3
1.2	Рынок, конкуренция, качество /Пр/	5	1	ПК-3
1.3	Рынок, конкуренция, качество /Ср/	5	8	ПК-3
1.4	Качество как социально-экономическая категория /Лек/	5	1	ПК-3
1.5	Качество как социально-экономическая категория /Пр/	5	1	ПК-3
1.6	Качество как социально-экономическая категория /Ср/	5	12	ПК-3
1.7	Общие основы управления качеством /Лек/	5	1	ПК-3
1.8	Общие основы управления качеством /Пр/	5	1	ПК-3
1.9	Общие основы управления качеством /Ср/	5	18	ПК-3
	Раздел 2. Квалиметрия, стандартизация и сертификация в управлении качеством			
2.1	Основные понятия квалиметрии /Лек/	5	1	ПК-3
2.2	Основные понятия квалиметрии /Пр/	5	1	ПК-3
2.3	Основные понятия квалиметрии /Ср/	5	16	ПК-3
2.4	Методология оценивания уровня качества /Лек/	5	1	ПК-3
2.5	Методология оценивания уровня качества /Пр/	5	1	ПК-3
2.6	Методология оценивания уровня качества /Ср/	5	27	ПК-3
2.7	Измерение качества /Лек/	5	0,5	ПК-3
2.8	Измерение качества /Пр/	5	0,5	ПК-3
2.9	Измерение качества /Ср/	5	16	ПК-3
2.10	Оценивание качества объектов /Лек/	5	0,5	ПК-3
2.11	Оценивание качества объектов /Пр/	5	1	ПК-3
2.12	Оценивание качества объектов /Ср/	5	14	ПК-3
2.13	Стандартизация и ее влияние на повышение качества /Лек/	5	0,5	ПК-3
2.14	Стандартизация и ее влияние на повышение качества /Пр/	5	0,5	ПК-3
2.15	Стандартизация и ее влияние на повышение качества /Ср/	5	27	ПК-3
2.16	Сертификация в управлении качеством /Лек/	5	0,5	ПК-3
2.17	Сертификация в управлении качеством /Пр/	5	0,5	ПК-3
2.18	Сертификация в управлении качеством /Ср/	5	27	ПК-3
	Раздел 3. Экономика управления качеством			
3.1	Функции управления качеством /Лек/	5	0,5	ПК-12
3.2	Функции управления качеством /Пр/	5	0,5	ПК-12
3.3	Функции управления качеством /Ср/	5	16	ПК-12
3.4	Экономическая эффективность управления качеством /Лек/	5	0,5	ПК-12
3.5	Экономическая эффективность управления качеством /Пр/	5	2	ПК-12
3.6	Экономическая эффективность управления качеством /Ср/	5	15	ПК-12

Реализация программы предполагает использование традиционной, активной и интерактивной форм обучения на лекционных, практических занятиях.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Процессы, определяющие роль качества в обеспечении конкурентоспособности

2. Глобализация конкуренции
3. Подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности
4. Сущность конкурентоспособности
5. Сущность категории качества
6. Характеристики качества
7. Аспекты качества
8. Идеологии раскрытия понятия «качество»
9. Понятие «управление качеством». Принципы управления качеством
10. Категории системы управления качеством
11. Модели управления качеством
12. Основные научные направления квалитологии
13. Предмет, содержание и структура квалиметрии
14. Статусы квалиметрии
15. Понятие «показатель качества». Классификация показателей качества
16. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества
17. Дифференциальная оценка качества
18. Алгоритм комплексной оценки качества
19. Ранжирование показателей качества
20. Общие положения метрологии
21. Метрологическое обеспечение
22. Точность и погрешности измерений
23. Обеспечение единства измерений качества
24. Показатели качества продуктов труда
25. Показатели качества услуги
26. Понятие стандартизации, ее роль
27. Управление стандартизацией в России
28. Стандарты, используемые в России
29. Международные стандарты
30. Понятие сертификации, ее цели, необходимость
31. Системы сертификации
32. Органы по сертификации
33. Организация работ по сертификации
34. Международная практика сертификации
35. Политика предприятия в области качества
36. Функции управления качеством
37. Взаимодействие организации с внешней средой по вопросам качества
38. Взаимосвязь качества и эффективности
39. Экономическая эффективность повышения качества продукции
40. Затраты на управление качеством
41. Методы управления затратами на качество продукции
42. Показатели экономической эффективности управления качеством

5.2. Темы письменных работ

1. Становление философии управления качеством. Об истории развития качества
2. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики
3. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг
4. Роль качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России в сфере экономики
5. Качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России в социальной сфере
6. Качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России в междуна-

- родной сфере
7. Качества продукции и услуг в реализации национальных интересов России в экологической сфере
 8. Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг
 9. Пропаганда идей и стимулирование качества продукции и услуг
 10. Внедрение на предприятиях эффективных систем качества и прогрессивных методов менеджмента качества
 11. Политика качества в образовательной сфере
 12. Политика в области развития сертификации систем качества
 13. Политика в области стандартизации
 14. Политика в области метрологии
 15. Политика в области защиты рынка от недоброкачественной и фальсифицированной продукции
 16. Качество и конкурентоспособность продукции
 17. Специфика оценки качества сельскохозяйственной продукции
 18. Создание системы качества, меры стимулирования
 19. Качество как объект менеджмента
 20. Кружки качества
 21. Стандартизация в управлении качеством
 22. Менеджмент качества в США
 23. Менеджмент качества в Японии
 24. Менеджмент качества в Европе
 25. Российский опыт управления качеством

5.3. Фонд оценочных средств

Приложение №

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

№ п/п	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количе- ство
6.1.1. Основная литература				
1	Магомедов Ш.Ш.	Управление качеством продукции [Электронный ресурс]: учеб. / Ш.Ш. Магомедов, Г.Е. Беспалова. - Электрон. дан. - Москва: Дашков и К, 2016. - 336 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93306 . - Загл. с экрана.	М.: Дашков и К, 2016	ЭБС Лань
2	Михеева Е.Н.	Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - Электрон. дан. - Москва: Дашков и К, 2017. - 532 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93411 . - Загл. с экрана.	М.: Дашков и К, 2017	ЭБС Лань
6.1.2. Дополнительная литература				
№ п/п	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количе- ство
1	Клепиков В.В.	Качество изделия	М.: МГИУ, 2006	20
2	Калейчик М.М.	Квалиметрия	М.: МГИУ, 2007	20
3	Агарков А.П.	Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. пособие - Электрон. дан. - Москва: Даш-	М.: Дашков и К, 2017	ЭБС Лань

		ков и К, 2017. - 208 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93445 . - Загл. с экрана.		
19	Ефимов В.В.	Средства и методы управления качеством: учебное пособие / В.В. Ефимов. - Москва: КноРус, 2016. – 224 с. - Режим доступа: https://www.book.ru/book/916571 . - Загл. с экрана	М.: КноРус, 2016	ЭБС BOOK.ru
6.1.3. Методические разработки				
№ п/п	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Количество
1	Карликова Л.И.	Управление качеством: учебно-практическое пособие для студентов направления подготовки 38.03.02 Менеджмент Производственный менеджмент / Л.И. Карликова. – Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2016. – 52 с.– Режим доступа: http://www.bgsha.com/ru/book/422178/ . – Загл. с экрана.	Брянск: Изд-во Брянский ГАУ, 2016	ЭБС Брянский ГАУ

6.2. Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Компьютерная информационно-правовая система «КонсультантПлюс»
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru/>
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru/>
4. Портал "Информационно-коммуникационные технологии в образовании"
<http://www.ict.edu.ru/>

6.3. Перечень программного обеспечения

Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian

Операционная система Microsoft Windows 7 Professional Russian

Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian

Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2010 Standart

Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2013 Standart

Офисное программное обеспечение Microsoft Office 2016 Standart

Офисное программное обеспечение OpenOffice

Офисное программное обеспечение LibreOffice

Программа для распознавания текста ABBYY Fine Reader 11

Программа для просмотра PDF Foxit Reader

Web-браузер – Internet Explorer, Google Chrome, Yandex браузер.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа – аудитория 203, имеющая видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, интерактивную доску; аудитория 209 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа) – аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 212 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 212 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, аудитория 212 оснащена переносным мультимедийным оборудованием (ноутбук, мультимедийный проектор BENQ MP623, экран ScreenMedia);

- помещения для самостоятельной работы - аудитория 204 (12 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде; читальный зал научной библиотеки (15 компьютеров) с выходом в локальную сеть и Интернет, доступом к справочно-правовой системе КонсультантПлюс, электронным учебно-методическим материалам, к электронной информационно-образовательной среде, библиотечному электронному каталогу, ресурсам ЭБС.

- помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - 3-303, 3-315.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль: Производственный менеджмент

Дисциплина: Управление качеством

Форма промежуточной аттестации: зачет

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной ОПОП ВО

Изучение дисциплины «Управление качеством» направлено на формировании следующих компетенций:

профессиональных компетенций (ПК):

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности

ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)

2.2. Процесс формирования компетенций по дисциплине «Управление качеством»

№ раздела	Наименование раздела	З. 1	З. 2	У. 1	У. 2	Н. 1	Н. 2
1	Организационно-экономические основы управления качеством	+		+		+	
2	Квалиметрия, стандартизация и сертификация в управлении качеством	+		+		+	
3	Экономика управления качеством		+		+		+

Сокращение:

З. - знание; У. - умение; Н. - навыки.

2.3. Структура компетенций по дисциплине «Управление качеством»

ПК-3: владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности					
Знать (3.1)		Уметь (У.1)		Владеть (Н.1)	
Основные модели систем менеджмента качества	Лекции разделов № 1-2	Оценивать качество объектов, уровень конкурентоспособности предприятия и продукции	Практические работы разделов № 1-2	Методологией оценивания уровня качества объектов, уровня конкурентоспособности предприятия и продукции	Практические работы разделов № 1-2
ПК-12: умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организаций (предприятия, органа государственного или муниципального управления)					
Знать (3.2)		Уметь (У.2)		Владеть (Н.2)	
Структуру затрат на управление качеством и показатели экономической эффективности управления качеством	Лекции раздела № 3	Рассчитать упущенную выгоду при продаже продукции низкого качества и экономически обосновывать решения в области качества	Практические работы раздела № 3	Навыками определения показателей экономической эффективности управления качеством и экономического обоснования целесообразности принятия решений в области качества	Практические работы раздела № 3

3. ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ И ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

3.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации дисциплины

Карта оценочных средств промежуточной аттестации дисциплины, проводимой в форме зачета

№ п/п	Раздел дисциплины	Контролируемые дидактические единицы (темы, вопросы)	Контролируемые компетенции	Оценочное средство (№ вопроса)
1	Организационно-экономические основы управления качеством	Процессы, определяющие роль качества в обеспечении конкурентоспособности, глобализация конкуренции, подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности, сущность конкурентоспособности, сущность категории качества, характеристики качества, аспекты качества, идеологии раскрытия понятия «качество», понятие «управление качеством», принципы управления качеством, категории системы управления качеством, модели управления качеством.	ПК-3	Вопрос на зачете 1-11
2	Квалиметрия, стандартизация и сертификация в управлении качеством	Основные научные направления квалитологии, предмет квалиметрии, содержание и структура квалиметрии, статусы квалиметрии, понятие «показатель качества», классификация показателей качества, методы	ПК-3	Вопрос на зачете 12-34

		прямого счета и параметрические методы оценивания качества, дифференциальная оценка качества, алгоритм комплексной оценки качества, ранжирование показателей качества, общие положения метрологии, метрологическое обеспечение, точность и погрешности измерений, обеспечение единства измерений качества, показатели качества продуктов труда, показатели качества услуги, понятие стандартизации и ее роль, управление стандартизацией в России, стандарты, используемые в России, международные стандарты, понятие сертификации, цели сертификации, необходимость сертификации, системы сертификации, органы по сертификации, организация работ по сертификации, международная практика сертификации.		
3	Экономика управления качеством	Политика предприятия в области качества, функции управления качеством, взаимодействие организации с внешней средой по вопросам качества, взаимосвязь качества и эффективности, экономическая эффективность повышения качества продукции, затраты на управление качеством, методы управления затратами на качество продукции, показатели экономической эффективности управления качеством.	ПК-12	Вопрос на зачете 35-42

**Вопросы к зачету по дисциплине
«Управление качеством»**

1. Процессы, определяющие роль качества в обеспечении конкурентоспособности
2. Глобализация конкуренции
3. Подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности
4. Сущность конкурентоспособности
5. Сущность категории качества
6. Характеристики качества
7. Аспекты качества
8. Идеологии раскрытия понятия «качество»
9. Понятие «управление качеством». Принципы управления качеством
10. Категории системы управления качеством
11. Модели управления качеством
12. Основные научные направления квалитологии
13. Предмет, содержание и структура квалиметрии
14. Статусы квалиметрии
15. Понятие «показатель качества». Классификация показателей качества
16. Методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества
17. Дифференциальная оценка качества
18. Алгоритм комплексной оценки качества
19. Ранжирование показателей качества
20. Общие положения метрологии
21. Метрологическое обеспечение
22. Точность и погрешности измерений
23. Обеспечение единства измерений качества
24. Показатели качества продуктов труда
25. Показатели качества услуги
26. Понятие стандартизации, ее роль
27. Управление стандартизацией в России
28. Стандарты, используемые в России
29. Международные стандарты

30. Понятие сертификации, ее цели, необходимость
31. Системы сертификации
32. Органы по сертификации
33. Организация работ по сертификации
34. Международная практика сертификации
35. Политика предприятия в области качества
36. Функции управления качеством
37. Взаимодействие организации с внешней средой по вопросам качества
38. Взаимосвязь качества и эффективности
39. Экономическая эффективность повышения качества продукции
40. Затраты на управление качеством
41. Методы управления затратами на качество продукции
42. Показатели экономической эффективности управления качеством

Критерии оценки компетенций.

Промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с Уставом Университета, Положением о форме, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся. Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» проводится в соответствии с учебным планом на 5 курсе в форме зачета. Обучающиеся допускаются к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- результатами тестирования знания основных понятий;
- активной работой на практических занятиях.

Знания, умения, навыки обучающихся на зачете оцениваются оценками: «зачтено» – 3-5, «не зачтено» – 0-2.

Оценивание обучающегося на зачете по дисциплине «Управление качеством»:

Оценка	Баллы	Требования к знаниям
«зачтено»	5	Обучающийся глубоко иочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает на зачете.
	4	Обучающийся в основном знает программный материал, но при его изложении незначительно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом могут встречаться несущественные неточности в ответе на вопросы.
	3	Обучающийся в основном знает программный материал, но при его изложении существенно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом могут встречаться несущественные неточности в ответе на вопросы.
«не зачтено»	2	Обучающийся обладает некоторым знанием программного материала, при его изложении незначительно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом встречаются существенные неточности в ответе на вопросы.
	1	Обучающийся обладает некоторым знанием программного материала, при его изложении существенно нарушается последовательность, четкость и логичность изложения и при этом встречаются существенные неточности в ответе на вопросы.
	0	Обучающийся не обладает знанием программного материала.

Основная оценка, идущая в ведомость, обучающемуся выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой.

Оценивание обучающегося по балльно-рейтинговой системе дисциплины «Управление качеством»:

Активная работа на практических занятиях оценивается действительным числом в интервале от 0 до 5 по формуле:

$$\text{Оц. активности} = \frac{\text{Ki}}{\text{Kmax}} \times 5 \quad (1)$$

Где Оц. активности - оценка за активную работу;

Ki – сумма положительных оценок обучающегося на практических занятиях;

Kmax – сумма максимально возможных положительных оценок обучающегося на практических занятиях.

Максимальная оценка, которую может получить обучающийся за активную работу на практических занятиях равна 5.

Результаты тестирования оцениваются действительном числом в интервале от 0 до 5 по формуле:

$$\text{Оц. тестирования} = \frac{\text{Число тестов с правильными ответами}}{\text{Общее количество тестов}} \times 5 \quad (2)$$

Где Оц. тестирования - оценка за тестирование.

Максимальная оценка, которую обучающийся может получить за тестирование равна 5.

Оценка за зачет ставится по 5 балльной шкале (см. таблицу выше).

Общая оценка знаний по курсу строится путем суммирования указанных выше оценок:

Оценка = Оц. активности + Оц. тестирования + Оц. зачет

Ввиду этого общая оценка представляет собой действительное число от 0 до 15. «зачтено» – 9-15 баллов, «не зачтено» – 0-8 баллов.

3.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля знаний по дисциплине

Карта оценочных средств текущего контроля знаний по дисциплине

№ п/п	Раздел дисциплины	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции (или их части)	Другие оценочные средства**	
				вид	кол-во
1	Организационно-экономические основы управления качеством	Процессы, определяющие роль качества в обеспечении конкурентоспособности, глобализация конкуренции, подходы к обеспечению качества и конкурентоспособности, сущность конкурентоспособности, сущность категории качества, характеристики качества, аспекты качества, идеологии раскрытия понятия «качество», понятие «управление качеством», принципы управления качеством, категории системы управления качеством, модели управления качеством.	ПК-3	Опрос	2
2	Квалиметрия, стандартизация и сертификация в управлении качеством	Основные научные направления квалиметрии, предмет квалиметрии, содержание и структура квалиметрии, статусы квалиметрии, понятие «показатель качества», классификация показателей качества, методы прямого счета и параметрические методы оценивания качества, диффе-	ПК-3	Опрос	2

		ренциальная оценка качества, алгоритм комплексной оценки качества, ранжирование показателей качества, общие положения метрологии, метрологическое обеспечение, точность и погрешности измерений, обеспечение единства измерений качества, показатели качества продуктов труда, показатели качества услуги, понятие стандартизации и ее роль, управление стандартизацией в России, стандарты, используемые в России, международные стандарты, понятие сертификации, цели сертификации, необходимость сертификации, системы сертификации, органы по сертификации, организация работ по сертификации, международная практика сертификации.			
3	Экономика управления качеством	Политика предприятия в области качества, функции управления качеством, взаимодействие организации с внешней средой по вопросам качества, взаимосвязь качества и эффективности, экономическая эффективность повышения качества продукции, затраты на управление качеством, методы управления затратами на качество продукции, показатели экономической эффективности управления качеством.	ПК-12	Опрос	1

** - устный опрос (индивидуальный).

Тестовые задания для промежуточной аттестации и текущего контроля знаний обучающихся

Тема. Рынок, конкуренция, качество

1. К процессам, определяющим роль качества в обеспечении конкурентоспособности, относят:

- а) увеличиваются предложения покупателям**
- б) ухудшается экологическая обстановка**
- в) ускоряется снижение рыночной стоимости товара в процессе его жизни на рынке**
- г) обостряются экономические проблемы**

д) стремительное распространение технического прогресса

2. Более 80% покупателей приобретая продукцию:

- а) предпочитают цену качеству
- б) предпочитают качество цене**

3. Опознайте основные причины глобализации конкуренции:

- а) стремительное распространение технического прогресса**
- б) однородность мирового рынка**

в) обострение экономических проблем

г) «Тотальность» современной системы обеспечения качества и конкурентоспособности

- д) высокая стоимость разработки некоторых видов оборудования**

4. Выделите особенности современных подходов к обеспечению качества и конкурентоспособности:

- а) ориентация на потребителя**
 - б) единая концепция обеспечения качества и конкурентоспособности**
 - в) уделение внимания инновациям**
- г) ориентация на конкурента
- д) «Тотальность» современной системы обеспечения качества и конкурентоспособности**

5. К основным факторам конкурентоспособности страны относят:

- а) дефицит трудовых ресурсов
- б) экономическую политику государства**
- в) изобилие трудовых ресурсов**
- г) обилие природных ресурсов**

д) площадь государства

6. Конкурентоспособность предприятия – это:

а) способность изготавливать, и сбывать товар с меньшей конкурентоспособностью, чем у конкурента

б) способность изготавливать, и сбывать товар с большей конкурентоспособностью, чем у конкурента

в) способность предприятия производить конкурентоспособную продукцию за счёт его умения эффективно использовать финансовый, трудовой и производственный потенциал

г) способность изготавливать, и сбывать товар с равной конкурентоспособностью, что и конкуренты

7. Расположите в порядке возрастания уровней хозяйствования:

а) конкурентоспособность предприятия

б) конкурентоспособность страны

в) конкурентоспособность товара

г) конкурентоспособность отрасли

Ответ: в, а, г, б

Тема. Качество как социально-экономическая категория

1. Первым исследователем категории качества принято считать:

а) Гегеля

б) Аристотеля

в) Канта

г) Джурана

д) Тейлора

2. Опознайте определение качества по ГОСТу:

а) качество есть в первую очередь тождественная с бытием определенность: нечто перестает быть тем, что оно есть, когда оно теряет свое качество

б) качество - совокупность свойств и характеристик изделий, услуг и процессов, обеспечивающих удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей

в) качество – совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением

3. Выделите уровни качества:

а) соответствие фактическим интересам производителя

б) соответствие скрытым потребностям покупателя

в) соответствие фактическим требованиям рынка

г) соответствие использованию

д) соответствие стандарту

4. Опознайте основные компоненты инпотребностей:

а) качество познания и развития личности

б) качество трудовой деятельности

в) качество внешней среды

г) качество охраны здоровья

д) качество отдыха

5. Опознайте основные компоненты аутпотребностей:

а) качество коммуникаций

б) качество трудовой деятельности

в) качество отдыха

г) качество продуктов труда

д) качество внешней среды

6. К характеристикам качества относятся:

а) техническое качество

- б) технологическое качество
- в) экологическое качество

г) функциональное качество

д) качество жизнедеятельности

7. Выделите аспекты качества:

а) социальный

б) экономический

- в) психологический

г) национальный

- д) функциональный

8. При каком подходе применяется понятие «нужное качество»:

- а) с позиции «вещь в себе»

б) с позиции «вещь для нас»

- в) системный подход

- г) экономический подход

9. При каком подходе применяется понятие «высшее качество»:

а) с позиции «вещь в себе»

- б) с позиции «вещь для нас»

- в) системный подход

- г) экономический подход.

10. Качество – это:

а) пригодность для использования

б) совокупность свойств и характеристик изделий, услуг и процессов, обеспечивающих удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей

- в) значение величины идеально, качественно и количественно отражающее соответствующее свойство объекта

- г) совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта

д) совокупность свойств, обуславливающих пригодность продукции для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением

Тема. Общие основы управления качеством

1. Управление качеством — это:

а) проведение экономических, организационных, технических и других мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара

б) часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований качества

в) установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него

- г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.

- д) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достижения требуемой точности

2. Установите принципы управления качеством:

а) целенаправленность

б) системность

- в) параллельность

г) непрерывность

3. Опознайте принцип, предполагающий планирование совокупных мероприятий в области качества, которые подлежат осуществлению:

- а) интенсивность
- б) комплексность

в) плановость

- г) системность

4. Система управления качеством – это:

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достижения требуемой точности

б) совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта

- в) часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований качества
- г) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества

5. Установите методы управления качеством:

а) экономические

б) социально - психологические

- в) системные

г) организационно-технологические

- д) тактические

6. Установите организационные методы управления качеством:

- а) формы морального стимулирования

б) распорядительные

- в) статистические

- г) экономическое стимулирование производства

7. Опознайте средства управления качеством:

а) метрологические средства, включающие государственные эталоны и другие средства измерений

- б) управленические отношения в области качества

- в) аттестация

г) регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений

8. Установите модели управления качеством:

- а) концепция метрологического управления качеством

- б) всеобщего совершенствования качества

в) всеобщего управления качеством

- г) система технического обеспечения

9. Концепцию статистического управления качеством разработал:

- а) Э. Деминг

б) В. Шухарт

- в) Ф. Тейлор

- г) Д. Джуран

10. К основным задачам кружков качества относят:

- а) обследование рынка

- б) поддержание качества

- в) разработка технических требований

г) создание здоровой, творческой и доброжелательной атмосферы на рабочем участке

д) содействие совершенствованию и развитию производства

Тема. Основные понятия квалиметрии

1. Установите основные направления квалиметрии:

а) отбор рынков для реализации услуг или товаров

- б) соответствие скрытым потребностям покупателя

в) разработка требований к качеству процессов и их оценка

2) отбор и оптимизация каналов рекламирования

2. Квалиметрия – это:

- а) способность изготавливать и сбывать товар с большей конкурентоспособностью, чем у конкурента
- б) совокупность свойств, обуславливающих её пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением

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

- г) нахождение значения физической величины, характеризующей качество, опытным путем с помощью специальных технических средств
- д) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достижения требуемой точности

3. К теориям квалиметрии относят:

- а) систематическую квалиметрию

б) общую квалиметрию

- в) экономическую квалиметрию

г) специальные квалиметрии

д) предметные квалиметрии

4. Специальная квалиметрия включает в себя:

а) экспертную квалиметрию

б) вероятностно-статистическую квалиметрию

- в) квалиметрию решений

г) индексную квалиметрию

- д) квалиметрию информации

5. Квалиметрия труда и деятельности относится к:

- а) общей квалиметрии

- б) специальной квалиметрии

в) предметной квалиметрии

- г) квалиметрии процессов

- д) квалиметрии информации

6. Установите статусы квалиметрии:

а) экономический

- б) политический

в) общенаучный

г) систематический

- д) комплексный

7. Мера соответствия качества оцениваемого объекта качеству другого объекта, выбранного за эталон сравнения – это:

- а) показатель качества объекта

б) уровень качества объектов

- в) истинное значение измеряемой величины

- г) точность измерений

8. Показатель качества, относящийся только к одному из свойств объекта – это:

- а) комплексный

б) единичный

- в) интегральный

- г) обобщенный

Тема. Методология оценивания уровня качества

1. Опознайте методы оценки качества, обеспечивающие получение конечного экономического результата, позволяющего принять экономически обоснованное решение:

a) методы прямого счета

- б) параметрические методы
- в) математические методы
- г) статистические методы

2. Методы, применяемые для оценки качества параметров - это:

a) методы прямого счета

b) параметрические методы

- в) математические методы
- г) статистические методы

3. С учетом специфики оцениваемых параметров параметрические методы подразделяются на:

a) расчетные

b) экспертные

- в) прямого счета
- г) статистические

4. Опознайте методы, применяемые для оценки жестких параметров качества:

a) расчетные

- б) экспертные
- в) прямого счета
- г) статистические

5. Опознайте методы, применяемые для оценки мягких параметров качества:

a) расчетные

b) экспертные

- в) прямого счета
- г) статистические

6. Выделите первый этап комплексной оценки качества:

a) выбор базовых показателей качества

b) определение цели оценки

- в) определение относительных единичных показателей качества
- г) принятие решения

7. Установите формулу определения относительных единичных показателей качества, когда увеличение показателя качества соответствует снижению или ухудшению качества:

a) $q_i = p_i / p_{i\bar{b}}$

b) $q_i = p_{i\bar{b}} / p_i$

- в) $q_i = 1 - p_{i\bar{b}} / p_i$
- г) $q_i = 1 + p_{i\bar{b}} / p_i$

8. Установите формулу определения относительных единичных показателей качества, когда увеличение показателя качества соответствует улучшению качества:

a) $q_i = p_i / p_{i\bar{b}}$

б) $q_i = p_{i\bar{b}} / p_i$

- в) $q_i = 1 - p_{i\bar{b}} / p_i$
- г) $q_i = 1 + p_{i\bar{b}} / p_i$

9. Что означает ситуация, когда все $g \geq 1$:

a) оцениваемый объект имеет более высокое качество, чем базовый

- б) оцениваемый объект имеет менее высокое качество, чем базовый

- в) качество оцениваемого объекта равно качеству базового объекта

10. Опознайте действие, выполняемое на последнем этапе комплексной оценки качества:

а) принятие решения

- б) выбор базовых показателей качества
- в) контроль результатов принятия решений
- г) ранжирование показателей качества
- д) оценка уровня качества

11. Ранжирование – это:

- а) показатель качества, относящийся к такой совокупности свойств объекта, по которой принято решение оценивать его качество в целом

б) расположение в ряд факторов, явлений, свойств, показателей качества и т. п. в порядке возрастания или убывания какого-либо присущего им признака путем присвоения им определенного ранга

- в) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества

12. Установите формулу, используемую для определения суммы рангов:

а) $SN = \sum ai$

б) $SN = 0,5n(n+1)$

в) $SN = 0,5n(n-1)$

Тема. Измерение качества

1. Метрология – это:

- а) нахождение значения физической величины, характеризующей качество, опытным путем с помощью специальных технических средств

б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достижения требуемой точности

- в) значение величины, характеризующей качество, найденное путем ее измерения

- г) способность изготавливать и сбывать товар с большей конкурентоспособностью, чем у конкурента

- д) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества

2. Экспериментальная операция, выполняемая в процессе измерений качества, в результате которой получается одно значение из групп значений величины, подлежащих совместной обработке для получения результата измерения – это:

- а) физическая величина

б) наблюдение

- в) измерение

- г) результат наблюдения

3. Установите основные показатели качества измерений:

а) точность измерений

б) единство измерений

- в) научные основы измерений

- г) организационные основы измерений

4. Назовите составляющие погрешности измерений (типы):

- а) системная

б) случайная

в) систематическая

- г) постоянная

- д) комплексная

5. Точность измерений – это:

- а) значение величины идеально, качественно и количественно отражающее соответствующее свойство объекта

- б) отклонение результата измерения от истинного значения измеряемой величины

в) показатель качества измерения, отражающей близость их результатов к истинному значению измеряемой величины

г) значение величины, полученное в результате наблюдения

6. Установите правильный процесс оценки погрешности измерений:

а) измеряемая величина – результат измерения – процесс измерения – погрешность измерения – истинное значение

б) измеряемая величина – результат измерения – процесс измерения – истинное значение – погрешность измерения

в) измеряемая величина – процесс измерения – результат измерения – истинное значение - погрешность измерения

г) измеряемая величина – процесс измерения – результат измерения – погрешность измерения – истинное значение

7. Значение измеряемой величины идеально, качественно и количественно отражающее соответствующее свойство объекта – это:

а) погрешность измерения

б) истинное значение измеряемой величины

в) точность измерения

г) результат измерения

8. Установите показатели единства измерений:

а) сходимость измерений

б) воспроизводимость измерений

в) расходимость измерений

г) точность измерений

9. Официально утвержденные эталоны измерений (государственные эталоны) – это:

а) вторичный эталон

б) специальный эталон

в) первичный эталон

г) рабочие средства измерений

10. Эталон-это:

а) официально утвержденное средство измерений, обеспечивающее воспроизведение и (или) хранение единицы физической величины с целью передачи ее размера нижестоящим поверочной схеме средством измерений

б) средства измерения, применяемые в практической деятельности организации

в) показатель качества измерений, отражающих близость друг к другу результатов измерений, выполняемых в одинаковых условиях одной и той же измеряемой величины

Тема. Оценивание качества объектов

1. Установите группы показателей качества продуктов труда:

а) показатели надежности

б) экономические показатели

в) показатели технологичности

г) дифференциальные показатели

д) комплексные показатели

2. Установите показатели, характеризующие эффективность конструкторско-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при создании и восстановлении объекта:

а) эргономические

б) патентно-правовые

в) технологичности

г) стандартизации и унификации

3. Установите соответствие:

- 1) безотказность
 - 2) ремонтопригодность
 - 3) сохраняемость
 - 4) долговечность
- а) свойство продукта поддерживать свои параметры в течение заданного срока
 б) свойство объекта сохранять свою пригодность к использованию по назначению в течение заданного времени
 в) приспособленность продукта к предупреждению, обнаружению и устраниению отказа
 г) свойство продукта длительно сохранять способность использования по назначению до своего предельного состояния

Ответ: 1-б, 2-в, 3-а, 4-г

4. Установите эргономические показатели качества продуктов труда:

а) гигиенические

- б) экономические
- в) удельная трудоемкость

г) антропометрические

д) психологические

5. Установите эстетические показатели качества продуктов труда:

а) информационная выразительность

- б) безопасность
- в) долговечность

г) рациональность формы

6. Установите формулу расчета коэффициента применяемости:

$$a) K = \frac{\sum C_{общ}}{\sum H_{общ}}$$

$$\bar{b}) K = \frac{\sum H_{cm} + \sum H_{униф} + \sum H_{закм}}{\sum H_{общ}}$$

$$b) K = \frac{\sum H_{cm} + \sum H_{униф} - \sum H_{закм}}{\sum H_{общ}}$$

7. Установите соответствие:

- 1) коэффициент унификации
- 2) коэффициент применяемости
- 3) коэффициент повторяемости

$$a) K = \frac{\sum H_{cm} + \sum H_{униф} + \sum H_{закм}}{\sum H_{общ}}$$

$$\bar{b}) K = \frac{\sum C_{общ}}{\sum H_{общ}}$$

$$b) K = \frac{\sum C_{cm} + \sum C_{униф} + C_{закм}}{\sum C_{общ}}$$

Ответ: 1-в, 2-а, 3-б

8. Установите показатели, используемые для оценки качества услуги:

а) своевременность

б) доступность

- в) долговечность

г) коммуникабельность

д) полнота

9. Имидж ожидаемой услуги формируется под действием:

- а) опыта клиента**
- б) рекламы**
- в) опыта других лиц**
- г) качества услуги
- д) оценки в различных источниках информации**

Тема. Стандартизация и её влияние на повышение качества

1. Стандартизация - это:

- а) продукция, процесс, услуга, система, нормы, требования, методы, термины и обозначения
- б) нормативно - техническая документация по стандартизации, устанавливающая комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации
- в) установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных отраслях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон**
- г) необходимый процесс, гарантирующий соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации и стандартам

2. Стандарт - это:

а) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом

- б) технология руководства процессом повышения качества
- в) продукция, процесс, услуга, система, нормы, требования, методы, термины и обозначения
- г) ориентир для общего направления деятельности предприятия в области качества

3. Объектами стандартизации являются:

- а) процесс**
- б) продукция**
- в) услуга**

- г) сфера экономики

4. Опознайте виды стандартизации:

- а) региональная, международная, местная, национальная
- б) международная, региональная, национальная**

- в) национальная, местная

- г) национальная, региональная, местная

5. К научно-исследовательским институтам Госстандарта РФ относятся:

- а) ВНИИ национальной стандартизации

б) ВНИИ сертификации продукции

в) ВНИИ стандартизации

г) ВНИИ по нормализации в машиностроении

- д) ВНИИ международной стандартизации

е) ВНИИ комплексной информации по стандартизации и качеству

6. Государственная система стандартизации России, это:

а) комплекс межгосударственных и государственных стандартов, устанавливающих основные правила и положение проведения работ по стандартизации в стране

- б) комплекс государственных стандартов, которые действуют в России и СНГ

7. Базой государственной системы стандартизации России является:

- а) фонд регулятивных документов

б) фонд нормативных документов

- в) фонд правовой документации

8. К какому уровню относятся стандарты предприятий и технические условия:

- а) первый уровень

- б) второй уровень
- в) третий уровень
- г) четвертый уровень**

9. Установите блоки модели системы качества ИСО 9000:

- а) ответственность руководства**
- б) управление системой качества
- в) управление качеством ресурсов**
- г) оценка, анализ, улучшение качества**
- д) процессы жизненного цикла продукта труда**

Тема. Сертификация в управлении качеством

1. Сертификация – это:

- а) установление и применение правил с целью упорядочения деятельностью в определенных отраслях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон
- б) необходимый процесс, гарантирующий соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации и стандартам**
- в) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достижения требуемой точности
- г) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применение элементов системы качества

2. Установите цели сертификации:

- а) содействие потребителям в компетентном выборе продукции**
- б) контроль безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества**
- в) создание условий для деятельности предприятий и предпринимателей на едином товарном рынке России**
- г) оценка, анализ, улучшение качества

3. Установите систему сертификации по правовому статусу:

- а) национальная, международная, региональная
- б) сертификация продукции третьей стороной
- в) обязательная, добровольная, самостоятельная**

4. Установите систему сертификации по заинтересованности сторон:

- а) национальная, международная, региональная**
- б) сертификация продукции третьей стороной
- в) обязательная, добровольная, самостоятельная

5. Добровольной системой сертификации предусматривается применение:

- а) знака соответствия**
- б) знака безвредности
- г) знака безопасности

6. Обязательной системой сертификации предусматривается применение:

- а) знака соответствия
- б) сертификата соответствия**
- в) знака безвредности
- г) знака безопасности

7. Сертификат соответствия – это:

- а) документ, выданный по правилам сертификации для подтверждения соответствия продукции установленным требованиям**
- б) зарегистрированный в установленном порядке знак, подтверждающий соответствие маркированной им продукции установленным требованиям
- в) значение величины идеально, качественно и количественно отражающее соответствующее свойство объекта
- г) форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов

8. Опознайте органы сертификации в РФ:

а) Росстандарт

б) ИСО

в) органы сертификации однородной продукции

9. Установите последовательность действий проведения сертификации:

а) подача заявки на сертификацию

б) оценка производства

в) отбор, идентификация образцов и их испытания

г) инспекционный контроль за сертифицированной продукцией

д) корректирующие мероприятия

е) выдача сертификата соответствия

ж) применение знака соответствия

Ответ: 1-а, 2-в, 3-б, 4-е, 5-ж, 6-г, 7-д

10. Установите количество схем сертификации продукции в РФ:

а) восемь

б) девять

в) десять

Тема. Функции управления качеством

1. Политика качества – это:

а) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством

б) ориентир для общего направления деятельности предприятия в области качества

в) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применение элементов системы качества

г) оценка, анализ, улучшение качества

д) управление качеством ресурсов

2. Опознайте факторы внешней среды, влияющие на формирование политики в области качества:

а) мотивация персонала

б) ситуация на рынках сбыта

в) научно-технический прогресс

г) достижения конкурентов

д) квалификация персонала

3. Установите функции управления качеством:

а) политика качества:

б) организация работ по качеству

в) планирование качества

г) обучение и мотивация персонала

д) контроль качества

4. Под организацией работ по качеству понимают:

а) построение структуры и обеспечение ее эффективного функционирования

б) деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применение элементов системы качества

в) побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции

г) способность изготавливать и сывать товар с большей конкурентоспособностью, чем у конкурента

д) создание здоровой, творческой и доброжелательной атмосферы на рабочем участке

5. Опознайте уровни планирования качества:

а) стратегическое планирование

б) текущее планирование

в) оперативное планирование

6. Установите виды контроля качества в зависимости от охвата контролируемой продукции:

а) контроль проектирования

б) выборочный контроль

в) сплошной контроль

г) операционный контроль при изготовлении

Тема. Экономическая эффективность управления качеством

1 .Установите формулу определения экономической эффективности от улучшения качества:

а) Эффективность = (Качество * Объем производства (реализация)) / Затраты

б) Эффективность = (Качество + Объем производства (реализация)) / Затраты

в) Эффективность = (Затраты * Объем производства (реализация)) / Качество

г) Эффективность = (Затраты + Объем производства (реализация)) / Качество

2. Упущеная выгода — это:

а) уменьшение потерь наличного имущества

б) недополучение тех имущественных благ, которые могли быть получены, если бы было обеспечено заявленное качество

в) непланируемые затраты из-за низкого качества: судебные издержки; снижение спроса и объемов сбыта из-за низкого качества продукции

г) затраты на управление качеством

3. Для определения экономической эффективности улучшения качества продукции необходимо учитывать:

а) повышение качества продукции требует дополнительных текущих и единовременных затрат

б) материальное и моральное стимулирование персонала

в) следует рассчитывать экономию от снижения брака

4. Экономический эффект от улучшения качества продукции проявляется в основном у:

а) производителя

б) потребителя

в) производителя и потребителя

г) государства

д) государства и потребителя

5. Опознайте формы проявления эффекта для производителей продукции:

а) увеличивается народно- хозяйственный эффект на единицу затрат

б) расширяется и обновляется ассортимент продукции

в) сокращаются потери от брака

г) расширяются экспортные возможности и валютные поступления

д) более полно используются ресурсы

6. Установите виды затрат на управление качеством:

а) прямые и дополнительные расходы

б) расходы изготовителей и расходы поставщиков и потребителей

в) расходы изготовителя и дополнительные расходы

г) расходы изготовителя и прямые расходы

7. Установите дополнительные расходы на управление качеством:

а) непредвиденные

б) косвенные

в) предупредительные

г) оценочные расходы

8. Годовой эффект от сокращения внутрифирменных отклонений рассчитывается:

- a) $\mathcal{E}\delta = (d1 - d2) \cdot Q / 100$**
- б) $\mathcal{E}\delta = (d1 + d2) \cdot Q / 100$
- в) $\mathcal{E}\delta = (d1 \cdot d2) \cdot Q / 100$

9. Годовой эффект от сокращения потерь от рекламации рассчитывается:

- a) $\mathcal{E}p = (y1 - y2) \cdot Q / 100$**
- б) $\mathcal{E}p = (y1 + y2) \cdot Q / 100$
- в) $\mathcal{E}p = (y1 \cdot y2) \cdot Q / 100$

10. Установите виды экономического эффекта от управления качеством объекта:

- а) валютные поступления
- б) предотвращенный убыток**
- в) повышение полезности объекта**
- г) обеспечение заявленного качества

11. Установите прямые расходы на управление качеством:

- а) непредвиденные
- б) косвенные
- в) предупредительные**
- г) оценочные расходы**

Критерии оценки тестовых заданий

Пример оценки тестовых заданий может определяться по формуле:

$$\text{Оц. тестирования} = \frac{\text{Число тестов с правильными ответами}}{\text{Общее количество тестов}} \times 5 \quad (2)$$

Где Оц. тестирования - оценка за тестирование.

Оценка за тест используется как составная общей оценки за курс, как указано в примере п.3.1.