

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ПРИЕМ 2018 г.
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ заочная

Менеджмент качества

Направление подготовки/ специальность	38.03.02 Менеджмент		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Производственный менеджмент		
Специализация	Производственный менеджмент		
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат		
Курс	5	семестр	9
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	3		

Директор ШИП		Осадченко А.А.
Руководитель ООП		Видяев И.Г.
Преподаватель		Громова Т.В.

2020 г.

1. Роль дисциплины «Менеджмент качества» в формировании компетенций выпускника:

Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА)	Семестр	Код компетенции	Наименование компетенции	Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
				Код	Наименование
Менеджмент качества	9	ДПК(У)-2	Владеть навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления	ДПК (У)-2.В8	Владеет навыками расчета параметров свидетельствующих о степени статистической управляемости и возможностях производственных процессов, а также анализа полученных данных
				ДПК (У)-2.У8	Умеет применять статистические методы контроля и управления качеством на современных предприятиях; создавать документацию системы менеджмента качества
				ДПК (У)-2.37	Знает основные понятия, принципы подходы к управлению качеством

2. Показатели и методы оценивания

Планируемые результаты обучения по дисциплине		Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование раздела дисциплины	Методы оценивания (оценочные мероприятия)
Код	Наименование			
РД-1	Знает основные понятия, принципы и подходы к управлению качеством	ДПК(У)-2	Раздел (модуль) 1. Динамика развития качества. Раздел (модуль) 2. Системы управления качеством	- Практическая работа - Индивидуальное домашнее задание - Тестирование - Зачет
РД-2	Знает и умеет применять статистические методы контроля и управления качеством. Владеет навыками расчета основных показателей качества продукции.		Раздел (модуль) 3. Методы, инструменты и технологии управления качеством	- Практическая работа - Индивидуальное домашнее задание - Тестирование - Зачет
РД-3	Умеет выбирать и обосновывать методы и инструменты управления качеством при проектировании и анализа системы менеджмента качества.		Раздел (модуль) 2. Системы управления качеством Раздел (модуль) 4. Оценка затрат на качество	- Практическая работа - Индивидуальное домашнее задание - Тестирование - Зачет

РД-4	Способен разрабатывать документацию системы менеджмента качества для сертификации предприятия и подготовки к аудиту.		Раздел (модуль) 1. Динамика развития качества. Раздел (модуль) 3. Методы, инструменты и технологии управления качеством	• Практическая работа • Индивидуальное домашнее задание • Тестирование • Зачет
------	--	--	--	---

3. Шкала оценивания

Порядок организации оценивания результатов обучения в университете регламентируется отдельным локальным нормативным актом – «Система оценивания результатов обучения в Томском политехническом университете (Система оценивания)» (в действующей редакции). Используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов обучения. Итоговая оценка (традиционная и литерная) по видам учебной деятельности (изучение дисциплин, УИРС, НИРС, курсовое проектирование, практики) определяется суммой баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации (итоговая рейтинговая оценка - максимум 100 баллов).

Распределение основных и дополнительных баллов за оценочные мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации устанавливается календарным рейтинг-планом дисциплины.

Рекомендуемая шкала для отдельных оценочных мероприятий входного и текущего контроля

% выполнения задания	Соответствие традиционной оценке	Определение оценки
90%÷100%	«Отлично»	Отличное понимание предмета, всесторонние знания, отличные умения и владение опытом практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, их качество оценено количеством баллов, близким к максимальному
70% - 89%	«Хорошо»	Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов
55% - 69%	«Удовл.»	Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество некоторых из них оценено минимальным количеством баллов
0% - 54%	«Неудовл.»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

Шкала для оценочных мероприятий зачет

% выполнения заданий экзамена	Экзамен, балл	Соответствие традиционной оценке	Определение оценки
90%÷100%	18 ÷ 20	«Отлично»	Отличное понимание предмета, всесторонние знания, отличные умения и владение опытом практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, их качество оценено количеством баллов, близким к максимальному
70% - 89%	14 ÷ 17	«Хорошо»	Достаточно полное понимание предмета, хорошие знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество ни одного из них не оценено минимальным количеством баллов
55% - 69%	11 ÷ 13	«Удовл.»	Приемлемое понимание предмета, удовлетворительные знания, умения и опыт практической деятельности, необходимые результаты обучения сформированы, качество некоторых из них оценено минимальным количеством баллов
0% - 54%	0 ÷ 10	«Неудовл.»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

4. Перечень типовых заданий

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий																						
1.	Практическая работа	1. Разбор конкретной ситуации (например, по анализу процесса обеспечения качества продукции на предприятии) 2. Выполнение упражнений и решение задач (например, по определению показателей качества продукции) 3. Разбор кейс задания (например, внедрение на предприятии стандарта ISO 9000)																						
2.	Индивидуальное домашнее задание	1. Расчет численности контролеров. Определите число контролеров для обслуживания контрольных пунктов окончательной приемки деталей по следующим исходным данным. Годовая программа деталей Na = 500 тыс. шт., NB = 750 тыс. шт., NB = 135 тыс. шт., NG = 600 тыс. шт. Средняя трудоемкость поверки одной детали (ткн) соответственно составляет: 0,5; 1,0; 1,5; 1,0 мин. Выборочность контроля (Рв) по наименованиям деталей: по детали А — 1 5 %; Б — 1 0 %; В — 20 %; Г — 10%. Число контрольных промеров на одну деталь (Пкз): по А — 3; Б — 2; В — 2; Г — 3. Годовой эффективный фонд времени работы одного контролера Fэ =1835 ч 2. Определите сущность процессного подхода, опишите модель СМК в соответствии с этим подходом, указав основные требования стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 к процессам системы менеджмента качества. 3. На основе следующих данных постройте контрольную карту, учитывая, что показатель «Время высыхания лакокрасочного материала» должен находиться в пределах нормативного значения 10±2 часа. <table><tr><td>Номер образца</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>Время высыхания, час</td><td>9</td><td>9,5</td><td>8</td><td>8,5</td><td>9</td><td>9,5</td><td>10</td><td>10,5</td><td>11</td><td>11,5</td></tr></table>	Номер образца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Время высыхания, час	9	9,5	8	8,5	9	9,5	10	10,5	11	11,5
Номер образца	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10														
Время высыхания, час	9	9,5	8	8,5	9	9,5	10	10,5	11	11,5														
3.	Тестирование	1. <u>Сопоставьте</u> определение качество: 1) качество по ГОСТу 15467-79 а) совокупность характерных свойств, формы, внешнего вида и условий применения, которыми должны быть наделены товары для соответствия своему назначению. 2) качество по стандарту ИСО 9000:2000 б) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением 3) качество по международному стандарту в) совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности. 2. Какой из видов графика характеризует изменение с течением времени того или иного процесса:																						

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий																											
		а) столбчатый график б) круговой график в) график в виде ломанной линии 3. Составьте в правильной последовательности этапы жизненного цикла продукции: а) подготовка производства б) НИОКР в) производство г) маркетинг д) упаковка и хранение е) монтаж и послепродажное обслуживание ж) утилизация з) эксплуатация и) реализация и распределение к) МТС л) контроль и проведение испытаний 4. Перечислите 8 принципов стандарта ISO 9000 5. Используя диаграмму Парето, проанализируйте результаты проверки качества головных уборов, сшитых из меха норки. Данные проверки качества приведены в таблице 1: Таблица 1 – Данные проверки качества партии из 100 женских норковых шапок <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид порока или дефекта</th><th>Количество изделий с дефектами</th><th>Потери от брака в денежном выражении</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Битость ости</td><td>14</td><td>42</td></tr> <tr> <td>2. Шитость</td><td>7</td><td>7</td></tr> <tr> <td>3. Деформация волосяного покрова</td><td>4</td><td>12</td></tr> <tr> <td>4. Застриги волосяного покрова</td><td>1</td><td>3</td></tr> <tr> <td>5. Складки на подкладке</td><td>24</td><td>1</td></tr> <tr> <td>6. «Маркость» волосяного покрова</td><td>15</td><td>50</td></tr> <tr> <td>7. Плешины</td><td>3</td><td>6</td></tr> <tr> <td>8. Прочие</td><td>5</td><td>8</td></tr> </tbody> </table>	Вид порока или дефекта	Количество изделий с дефектами	Потери от брака в денежном выражении	1. Битость ости	14	42	2. Шитость	7	7	3. Деформация волосяного покрова	4	12	4. Застриги волосяного покрова	1	3	5. Складки на подкладке	24	1	6. «Маркость» волосяного покрова	15	50	7. Плешины	3	6	8. Прочие	5	8
Вид порока или дефекта	Количество изделий с дефектами	Потери от брака в денежном выражении																											
1. Битость ости	14	42																											
2. Шитость	7	7																											
3. Деформация волосяного покрова	4	12																											
4. Застриги волосяного покрова	1	3																											
5. Складки на подкладке	24	1																											
6. «Маркость» волосяного покрова	15	50																											
7. Плешины	3	6																											
8. Прочие	5	8																											
4.	Зачет	Темы для подготовки к зачету: 1. Основные понятия в области качества. 2. Философия качества. 3. Профили удовлетворенности потребителя (модель Нориаки Кано). 4. Понятие системы управления качеством. 5. Основные этапы жизненного цикла продукции.																											

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		6. Советские школы систем менеджмента качества. 7. Зарубежные школы систем менеджмента качества. 8. Нормативно-правовое обеспечение качества. 9. Основные принципы концепции TQM. 10. Эволюция международных стандартов ISO. 11. Основные принципы стандартов ISO. 12. Статистические методы контроля качества. 13. Новые инструменты управления качеством. 14. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество. 15. Подходы к классификации затрат на качество (подход Д. Джурана, подход Ф. Кросби). 16. Аудиты качества. 17. Премии в области качества.

5. Методические указания по процедуре оценивания

	Оценочные мероприятия	Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания															
1.	Практическая работа	Для равномерного планирования самостоятельной работы и своевременной подготовки к занятиям студент получает и календарный рейтинг план практических занятий, с указанием даты их проведения. На каждом практическом занятии проверяется готовность студентов к выполнению практических работ. Подготовка к практическому занятию предполагает изучение всех вопросов темы. Непосредственно на занятии преподаватель проводит краткий инструктаж по особенностям выполнения практической работы. По ходу преподаватель консультирует студентов по неясным вопросам и контролирует выполнение ими работы. Практическая работа выполняется студентами самостоятельно, результаты работы аккуратно записываются на отдельном листе. Письменная запись практической работы осуществляется во время проведения занятия. После окончания занятия студент сдает работу на проверку. Преподаватель оценивает работу, на листе работы ставит баллы, дату сдачи работы и подпись. Критерии оценивания практической работы <table><tr><th>Критерий</th><th>2 балла</th><th>1 балл</th><th>0 баллов</th></tr><tr><td>1. Выполнение практической работы</td><td>Работа выполнена в полном объеме.</td><td>Работа выполнена, но отсутствуют выводы</td><td>Работа не окончена</td></tr><tr><td>2. Качество оформления работы</td><td>Все требования соблюдены</td><td>Все требования соблюдены</td><td>Работа выполнена небрежно</td></tr></table> Преподаватель оценивает данный вид работы по 4-балльной системе. Полученные баллы за				Критерий	2 балла	1 балл	0 баллов	1. Выполнение практической работы	Работа выполнена в полном объеме.	Работа выполнена, но отсутствуют выводы	Работа не окончена	2. Качество оформления работы	Все требования соблюдены	Все требования соблюдены	Работа выполнена небрежно
Критерий	2 балла	1 балл	0 баллов														
1. Выполнение практической работы	Работа выполнена в полном объеме.	Работа выполнена, но отсутствуют выводы	Работа не окончена														
2. Качество оформления работы	Все требования соблюдены	Все требования соблюдены	Работа выполнена небрежно														

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания											
		практическую работу отражаются в накопленных баллах студента согласно календарного рейтинг плана дисциплины. В случае пропуска практического занятия без уважительной причины/ по уважительной причине или не выполнении работы в полном объеме, выполнение практической работы студентом осуществляется самостоятельно, а сдача работы осуществляется во время консультаций преподавателя.											
2.	Индивидуальное домашнее задание	Для более глубокой проработки материала дисциплины необходимо выполнение индивидуальных и групповых домашних заданий, которые помогут студенту приобрести необходимые практические навыки в расчете показателей качества, затрат на качество, составлении этапов внедрения систем менеджмента качества на предприятиях, понять экономическую сущность показателей качества. Индивидуальные и групповые домашние задания являются обязательными для выполнения, и невыполнение хотя бы одного из них, является основанием для не допуска студента к итоговой аттестации по дисциплине. Индивидуальные задания способствуют углубленному изучению теоретических вопросов управления качеством и являются основой для проверки степени усвоения приобретенных знаний и достижения результатов по дисциплине. Для равномерного планирования самостоятельной работы студента, студент получает календарный план дисциплины, с указанием дат для сдачи индивидуальных заданий. Индивидуальные задания выполняются самостоятельно и оформляются в отчет. В даты сдачи заданий, преподаватель собирает индивидуальные задания, проверяет их и ставит роспись, если работа зачтена, не законченные работы не зачитываются, дорабатываются и сдаются заново. Индивидуальные домашние задания выполняются студентом по каждой теме дисциплины и соответствуют календарному рейтинг плану дисциплины. Групповые домашние задания выполняются студентами по разделам дисциплины и носят обобщающий характер. Критерии оценивания заданий: <table><tr><th>Критерий</th><th>4 балла</th><th>2 балла</th><th>0 баллов</th></tr><tr><td>1. Выполнение заданий</td><td>Задание выполнено верно, в полном объеме, прописан алгоритм выполнения задания, содержит анализ и выводы</td><td>Задание выполнено верно, в полном объеме, частично прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы</td><td>Задание выполнено верно, в полном объеме, не прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы</td></tr></table>				Критерий	4 балла	2 балла	0 баллов	1. Выполнение заданий	Задание выполнено верно, в полном объеме, прописан алгоритм выполнения задания, содержит анализ и выводы	Задание выполнено верно, в полном объеме, частично прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы	Задание выполнено верно, в полном объеме, не прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы
	Критерий	4 балла	2 балла	0 баллов									
1. Выполнение заданий	Задание выполнено верно, в полном объеме, прописан алгоритм выполнения задания, содержит анализ и выводы	Задание выполнено верно, в полном объеме, частично прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы	Задание выполнено верно, в полном объеме, не прописан алгоритм выполнения задания, частично содержит анализ и выводы										

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания																												
		2. Качество и сроки выполнения работы	Отчет оформлен по требованиям и сдан в срок	Отчет оформлен по требованиям и сдан с опозданием не более чем на 2 недели	Работа сдана с опозданием не более чем на две недели																									
		Преподаватель оценивает данный вид работы по 8-балльной системе. Полученные баллы за выполнение индивидуальных и групповых домашних заданий отражаются в накопленных баллах студента согласно календарного рейтинг плана дисциплины.																												
3.	Тестирование	Контрольная работа проводится на первой конференц неделе. Контрольная работа проводится письменно и состоит из 6 вариантов. Каждый вариант содержит 15 вопросов в тестовой форме, 1 теоретический вопрос и 1 задачу. Критерии оценивания контрольной работы: <table><tr><td>Критерий</td><td>1 балл</td><td>0,5 балла</td><td>0 баллов</td><td>Итого</td></tr><tr><td>1. Выполнение тестовых заданий</td><td>Правильный ответ на вопрос тестового задания</td><td>Частично правильный ответ на вопрос тестового задания</td><td>Не правильный ответ на вопрос тестового задания</td><td>15 баллов</td></tr><tr><td></td><td>5 баллов</td><td>3 балла</td><td>0 баллов</td><td></td></tr><tr><td>2. Ответ на теоретический вопрос</td><td>Ответ на теоретический вопрос верен и дан в полном объеме</td><td>В ответе на теоретический вопрос есть неточности</td><td>Нет ответа на теоретический вопрос</td><td>5 баллов</td></tr><tr><td>3. Решение задачи</td><td>Задача решена правильно, прописан алгоритм решения, формулы, приведены вычисления и сформулированы выводы.</td><td>Задача решена правильно, не прописан алгоритм решения, отсутствуют формулы, приведены вычисления выводы отсутствуют.</td><td>Задача решена не верно.</td><td>5 баллов</td></tr></table> Максимальный балл 25, контрольная работа считается выполненной успешно, если студент набрал 15 баллов и более. В случае пропуска контрольной работы без уважительной причины/по уважительной причине или не набора необходимого количества баллов, выполнение контрольной работы студентом осуществляется во время консультаций преподавателя. Преподаватель оценивает данный вид работы по 25-балльной системе. Полученные баллы за контрольную работу отражаются в накопленных баллах студента согласно календарного рейтинг плана дисциплины.				Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов	Итого	1. Выполнение тестовых заданий	Правильный ответ на вопрос тестового задания	Частично правильный ответ на вопрос тестового задания	Не правильный ответ на вопрос тестового задания	15 баллов		5 баллов	3 балла	0 баллов		2. Ответ на теоретический вопрос	Ответ на теоретический вопрос верен и дан в полном объеме	В ответе на теоретический вопрос есть неточности	Нет ответа на теоретический вопрос	5 баллов	3. Решение задачи	Задача решена правильно, прописан алгоритм решения, формулы, приведены вычисления и сформулированы выводы.	Задача решена правильно, не прописан алгоритм решения, отсутствуют формулы, приведены вычисления выводы отсутствуют.	Задача решена не верно.	5 баллов
Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов	Итого																										
1. Выполнение тестовых заданий	Правильный ответ на вопрос тестового задания	Частично правильный ответ на вопрос тестового задания	Не правильный ответ на вопрос тестового задания	15 баллов																										
	5 баллов	3 балла	0 баллов																											
2. Ответ на теоретический вопрос	Ответ на теоретический вопрос верен и дан в полном объеме	В ответе на теоретический вопрос есть неточности	Нет ответа на теоретический вопрос	5 баллов																										
3. Решение задачи	Задача решена правильно, прописан алгоритм решения, формулы, приведены вычисления и сформулированы выводы.	Задача решена правильно, не прописан алгоритм решения, отсутствуют формулы, приведены вычисления выводы отсутствуют.	Задача решена не верно.	5 баллов																										
4.	Зачет	В рамках изучаемых разделов дисциплины осуществляется текущее оценивание степени																												

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания				
		освоения студентами изученного материала. Проверка освоения лекционного материала проводится путем фронтального опроса на каждом практическом занятии. Проверка освоения материала практических занятий проводится по результатам выполнения практических работ, индивидуальных и групповых домашних заданий. Допуск по итогу текущего контроля рассчитывается на основе суммы баллов, набранных за все виды оценочных мероприятий. Для допуска к зачету студенту необходимо набрать 55 баллов и более по всем видам запланированных оценочных мероприятий. Зачет проводится на второй конференц неделе в форме письменного итогового тестирования по всем разделам изучаемой дисциплины. Зачетный билет состоит из 10 вариантов. . Каждый вариант содержит 10 вопросов в тестовой форме, 1 ситуацию и 1 задачу. Критерии оценивания зачетной работы:				
		Критерий	1 балл	0,5 балла	0 баллов	Итого
		1. Выполнение тестовых заданий	Правильный ответ на вопрос тестового задания	Частично правильный ответ на вопрос тестового задания	Не правильный ответ на вопрос тестового задания	10 баллов
			5 баллов	3 балла	0 баллов	
		2. Ответ на ситуацию	Представлен верный и аргументированный ответ на ситуацию	В ответе на ситуацию есть неточности и недостаточно аргументирован	Нет ответа на ситуацию	5 баллов
		3. Решение задачи	Задача решена правильно, прописан алгоритм решения, формулы, приведены вычисления и сформулированы выводы.	Задача решена правильно, не прописан алгоритм решения, отсутствуют формулы, приведены вычисления выводы отсутствуют.	Задача решена не верно.	5 баллов
		Максимальный балл за зачет 20 баллов. Зачет считается успешно выполненным при получении студентом 12 баллов.				
		Итоговая оценка за семестр рассчитывается на основе полученной суммы баллов в результате текущего контроля, и баллов, набранных при заключительном контроле знаний на зачете.				