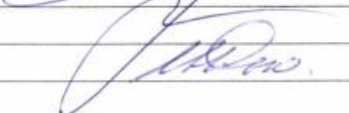


**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**ПРИЕМ 2017 г.**  
**ФОРМА ОБУЧЕНИЯ очная**

**ВСЕОБЩЕЕ УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

|                                                         |                                                         |         |   |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------|---|
| Направление подготовки/<br>специальность                | <b>27.03.05 Инноватика</b>                              |         |   |
| Образовательная программа<br>(направленность (профиль)) | <b>Инноватика</b>                                       |         |   |
|                                                         | <b>Предпринимательство в инновационной деятельности</b> |         |   |
| Уровень образования                                     | высшее образование - бакалавриат                        |         |   |
| Курс                                                    | 2                                                       | семестр | 4 |
| Трудоемкость в кредитах<br>(зачетных единицах)          | 4                                                       |         |   |

Зав. кафедрой – руководитель  
отделения на правах кафедры  
Руководитель ООП  
Преподаватель

|                                                                                      |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|   | Суржиков А.П.  |
|  | Корниенко А.А. |
|                                                                                      | Редько Л.А.    |

2020 г.

# 1. Роль дисциплины «Всеобщее управление качеством» в формировании компетенций выпускника:

| Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА) | Семестр | Код компетенции | Наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                     | Результаты освоения ООП           | Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций) |                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------|---------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | Код                                                         | Наименование                                                                                                                                           |
| Всеобщее управление качеством                                 | 4       | УК(У)-1         | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                                                                                                               | Р5<br>Р6<br>Р7<br>Р8<br>Р9<br>Р10 | УК(У)-1.В9                                                  | Владение опытом обобщения, анализа, восприятия информации                                                                                              |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | УК(У)-1.35                                                  | Знает критерии научного исследования, общенаучные методы научного познания                                                                             |
|                                                               |         | УК(У)-3         | Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде                                                                                                                                                       | Р1<br>Р5                          | УК(У)-3.У1                                                  | Умеет формировать рабочую группу (проектную команду) исходя из цели и задач проекта                                                                    |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | УК(У)-3.31                                                  | Знает основные принципы делегирования полномочий                                                                                                       |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | УК(У)-3.32                                                  | Знает понятие и инструменты мотивации                                                                                                                  |
|                                                               |         | ОПК(У)-1        | Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | Р5                                | ОПК(У)-1.В1                                                 | Владение опытом поиска и обмена информацией в глобальных и локальных компьютерных сетях                                                                |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | ОПК(У)-1.У1                                                 | Умение использовать информационно-коммуникационные технологии, информационные ресурсы и библиографические базы данных в решении профессиональных задач |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | ОПК(У)-1.31                                                 | Знание информационно-коммуникационных технологий, применяемых для решения стандартных задач профессиональной деятельности                              |
|                                                               |         | ПК(У)-1         | Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации в практической деятельности                                                                                                                                       | Р6                                | ПК(У)-1.В1                                                  | Владение навыками работы с документацией и другими источниками отечественной и зарубежной научно-технической информации                                |
|                                                               |         |                 |                                                                                                                                                                                                                                              |                                   | ПК(У)-1.У1                                                  | Умение использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и подтверждению соответствия                                                     |

| Элемент образовательной программы (дисциплина, практика, ГИА) | Семестр | Код компетенции | Наименование компетенции | Результаты освоения ООП | Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций) |                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|---------|-----------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               |         |                 |                          |                         | Код                                                         | Наименование                                                                                                                                                              |
|                                                               |         |                 |                          |                         | ПК(У)-1.31                                                  | Знание основ технического регулирования, метрологии, подтверждения соответствия и стандартизации, их влияние на качество продукции; системы стандартизации и сертификации |

## 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                                                                                                    |                                               |                                                                                                                                               |                                                                                                                            |
| РД1                                           | Знать историю развития подходов к управлению качеством, отечественного и зарубежного опыта управления качеством | ПК(У)-1                                       | Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством                                                                                            | Тест<br>Отчет по лабораторной работе                                                                                       |
| РД2                                           | Знать основополагающие принципы концепции Всеобщего управления качеством, философии качества                    | ПК(У)-1                                       | Раздел 2. Принципы и суть концепции TQM                                                                                                       | Тест<br>Отчет по лабораторной работе                                                                                       |
| РД3                                           | Знать основу и методологию современных концепций улучшения деятельности организации на основе качества          | ПК(У)-1                                       | Раздел 5. Совершенствование деятельности по управлению качеством<br>Раздел 6. Современные концепции улучшения деятельности на основе качества | Практическое задание<br>Отчет по лабораторной работе<br>Презентация «Инновации и качество»                                 |
| РД4                                           | Уметь разрабатывать основные элементы системы качества организации                                              | ПК(У)-1                                       | Раздел 3. Система стандартов ISO серии 9000<br>Раздел 4. Системы менеджмента качества (СМК)                                                   | Практическое задание<br>Отчет по лабораторной работе<br>Курсовая работа                                                    |
| РД5                                           | Владеть навыками поиска и анализа информации по теме курса из различных информационных источников               | УК(У)-1                                       | Раздел 1. Эволюция подходов к управлению качеством<br>Раздел 5. Совершенствование деятельности по управлению качеством                        | Практическое задание<br>Презентация по научной статье по теме курса<br>Выполнение курсовой работы                          |
| РД6                                           | Владеть навыками презентации и доклада перед группой                                                            | ОПК(У)-1                                      | Раздел 3. Система стандартов ISO серии 9000                                                                                                   | Презентация «Доклад по книге»<br>Презентация по курсовой работе                                                            |
| РД7                                           | Владеть навыками применения отдельных методов управления качеством                                              | ОПК(У)-1                                      | Раздел 6. Современные концепции улучшения деятельности на основе качества                                                                     | Практическое задание<br>Отчет по лабораторной работе<br>Презентация на тему «Современные концепции улучшения деятельности» |

|     |                                    |         |                                         |                                                                                                                                                  |
|-----|------------------------------------|---------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| РД8 | Владеть навыками совместной работы | УК(У)-3 | Раздел 2. Принципы и суть концепции TQM | Практическое задание<br>Творческая групповая работа<br>«Качество – это...»<br>Творческая групповая работа<br>«Разработка игры, игровой ситуации» |
|-----|------------------------------------|---------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 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 экзамена

| % 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                                                                                                                                           |

#### Шкала для оценочных мероприятий и дифференцированного зачета / зачета

| Степень сформированности результатов обучения | Балл     | Соответствие традиционной оценке | Определение оценки                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|----------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 90% ÷ 100%                                    | 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%                                     | 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%                                     | 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            |
| 55% ÷ 100%                                    | 55 ÷ 100 | «Зачтено»                        | Результаты обучения соответствуют минимально достаточным требованиям                                                                                                                                                         |
| 0% ÷ 54%                                      | 0 ÷ 54   | «Неудовл.»/<br>«Не зачтено»      | Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям                                                                                                                                                      |

#### 4. Перечень типовых заданий

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Тестирование          | <p>Вопросы:</p> <p>1. Перечислите характеристики качества, относящиеся к услугам</p> <p>а) Удобство эксплуатации</p> <p>б) Ремонтопригодность</p> <p>с) Вежливость</p> <p>д) Доступность</p> <p>2. Перечислите характеристики качества, относящиеся к продукции</p> <p>а) Вежливость</p> <p>б) Честность</p> <p>с) Сервисное обслуживание</p> <p>д) Дизайн</p> <p>3. Назовите характеристики автомобиля, являющиеся качественными</p> <p>а) Цвет</p> |

|  | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | <p>b) Скорость</p> <p>c) Объем двигателя</p> <p>d) Тип салона</p> <p>4. Назовите характеристики услуги, являющиеся количественными Длительность</p> <p>a) Расход материалов</p> <p>b) Гарантия</p> <p>c) Надежность</p> <p>5. «Качество» в теории управления качеством это:</p> <p>a) отсутствие дефектов</p> <p>b) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям</p> <p>c) соответствие назначению</p> <p>d) характеристика или свойство чего-либо; черта, особенность</p> <p>6. Укажите, что является объектом в управлении качеством?</p> <p>a) Деятельность или процесс</p> <p>c) Организация</p> <p>f) Сырье и материалы</p> <p>g) Оборудование</p> <p>7. В системе TQM для обеспечения качества нужно</p> <p>a) Контролировать параметры качества процессов</p> <p>b) Обеспечить 100% контроль готовой продукции</p> <p>c) Проводить выборочный контроль готовой продукции</p> <p>d) Исправлять несоответствия на выходе производственного процесса</p> <p>8. Эксперимент Деминга с красными бусами демонстрирует</p> <p>a) Свойства стабильной системы</p> <p>b) Влияние работы персонала на качество</p> <p>c) Роль мотивации в обеспечении качества</p> <p>d) Неизменное присутствие некоторого количества несоответствий</p> <p>9. Назовите концепцию, НЕ принадлежащую Демингу</p> <p>a) 14 принципов качества</p> <p>b) Теория глубинных знаний</p> <p>c) Цепная реакция</p> <p>d) Спираль качества</p> <p>10. Выберите высказывание, отражающее значение принципа Парето для управления качеством</p> <p>a) Принцип Парето позволяет определить приоритеты для улучшения</p> |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | b) Принцип Парето позволяет определить максимальное количество несоответствий<br>c) Принцип Парето позволяет определить долю компетентного персонала<br>d) Принцип Парето позволяет определить реальное время выполнения работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 2. | Презентация           | Презентация по научной статье по теме курса<br>Цель задания: развитие навыков самостоятельной работы с информационными источниками, чтения и понимания научных статей по изучаемому предмету.<br>Задание:<br>1. выполнить поиск научной статьи по теме «Управление качеством в организации» в интернете или научной библиотеке e-library или другой информационной базе;<br>2. ознакомиться со статьей, если приводятся достаточно данных, повторить приведенные расчеты, сделать выводы;<br>3. задание представляется в следующем виде: научная статья (файл *.pdf, презентация по данной статье/ файл *.ppt или эссе/ файл *.doc).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. | Практическое задание  | Пример практической работы<br>Тема: Управление качеством производственного процесса<br>Форма занятия: имитационная игра «Производство бумажных стаканчиков»<br>Цель занятия: рассмотреть управление качеством в процессе производства.<br>Задачи:<br>понять место и задачи управления качеством в процессе производства,<br>показать распределение функций и ролей между участниками процесса;<br>научить распознавать различные приемы менеджмента качества,<br>овладеть навыками работы в команде через выполнение различных ролей.<br>Необходимые материалы: бумага белая А4, ножницы, ножи канцелярские, линейки.<br><b>ХОД ЗАНЯТИЯ</b><br>Задание<br>1. Организовать процесс производства бумажных стаканчиков в соответствии с образцом при участии всех членов группы.<br>2. Провести анализ полученных результатов с точки зрения качества продукции, эффективности производства (где были потери: простои, перемещения, излишне быстрый темп работы?). Рассмотреть возможности по улучшению.<br>3. Произвести оптимизацию процесса.<br>4. Повторить этап 2.<br>5. Стандартизировать требования к качеству стаканчика.<br>6. Описать процесс производства. |

|    | Оценочные мероприятия       | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                             | 7. Составить матрицу ответственности.<br>8. Написать должностные инструкции исполнителей.<br>9. Провести обучение сотрудников.<br>10. Повторить процесс производства бумажных стаканчиков, работать 10 минут.<br>11. Проанализировать результаты.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. | Защита лабораторной работы  | Вопросы:<br>1. Что такое «качество» продукции?<br>2. Как количественно можно выразить «качество»?<br>3. Назовите методы контроля, определенные НД для контроля параметров продукции.<br>4. Объясните результаты эксперимента с красными бусами Э. Деминга.<br>5. Для каких целей используется контрольная карта Шухарта?<br>6. Объясните понятие «вариабельность».<br>7. Объясните понятие «особые причины» вариабельности процесса.<br>8. Объясните понятие «обычные причины» вариабельности процесса.<br>9. Перечислите принципы управления качеством в организации.<br>10. Для чего необходимо внедрять принципы управления качеством?<br>11. Объясните критерии выбора методов реализации принципов управления качеством.<br>12. Объясните суть «процесса» в системе управления качеством.<br>13. Назовите типичные элементы политики в области качества организации.<br>14. Назовите преимущества и ограничения различных типов организационных структур организации.<br>15. Как определяются факторы внутренней и внешней среды организации? |
| 5. | Творческая групповая работа | «Качество - это»<br>Цель работы: Объяснить доступно и понятно, представить наглядно, что такое КАЧЕСТВО на примере продукции, сравнения продукции.<br>Задачи работы:<br>Выбрать объект (объекты исследования)<br>Проанализировать качество объекта/ ов (из чего складывается качество, что такое некачественный)<br>Оценить качество объекта по 10 бальной шкале<br>Сопоставить качество двух (и более объектов)<br>Объяснить разницу (почему один лучше, другой хуже)<br>Объяснить причины низкого/ высокого качества<br>Что нужно предпринять (предпринимать) чтобы качество было высоким                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|    | Оценочные мероприятия  | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                        | <p>Какие мероприятия из предложенных реально осуществимы</p> <p>Представление работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Текст</li> <li>Тит лист</li> <li>Содержание</li> <li>Введение</li> <li>Цель работы</li> <li>Задачи работы</li> <li>Методы исследования</li> <li>Объекты исследования</li> <li>Описание исследования</li> <li>Заключение</li> <li>Перечень использованных источников</li> <li>2. Презентация PowerPoint</li> <li>3. Устный доклад</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6. | Защита курсовой работы | <p>Тематика проектов (работ):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Взаимодействие с поставщиками в концепции TQM</li> <li>2. Стратегическое планирование в управлении качеством</li> <li>3. Бережливое производство</li> <li>4. Вовлечение и мотивация персонала</li> <li>5. Изучение потребительских предпочтений</li> <li>6. Сотрудничество, как основной принцип TQM</li> <li>7. Управление рисками и TQM</li> <li>8. Изучение удовлетворенности потребителей</li> <li>9. Концепция "Шесть сигм"</li> <li>10. Премии в области качества</li> <li>11. Система "20 ключей к совершенствованию бизнеса"</li> <li>12. Система менеджмента качества на основе ISO 9001:2015</li> <li>13. Премия EFQM</li> <li>14. Менеджмент знаний</li> <li>15. Процессный подход в управлении качеством</li> <li>16. Улучшение качества продукции</li> <li>17. Системный подход к управлению качеством</li> <li>18. Система ноль дефектов Кросби</li> </ol> |

|    | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                       | <p>Вопросы к защите:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается процедура выбора поставщиков?</li> <li>2. Как осуществляется планирование в управлении качеством?</li> <li>3. Назовите основное назначение концепции бережливого производства.</li> <li>4. Какие методы мотивации персонала применяются в концепции TQM?</li> <li>5. Объясните важность изучения потребительских предпочтений в концепции TQM.</li> <li>6. Объясните важность сотрудничества в противоположность конкуренции в концепции TQM/</li> <li>7. Что такое «риск» в системе менеджмента качества?</li> <li>8. Объясните важность изучения удовлетворенности потребителей для целей управления качеством.</li> <li>9. Какова основная цель концепции 6 сигм?</li> <li>10. Назовите известные вам премии в области качества, в чем заключается сходство и отличие их целей и моделей самооценки?</li> <li>11. Объясните суть концепции "20 ключей к совершенствованию бизнеса"</li> <li>12. В чем заключаются основные отличия в требованиях к СМК стандарта ISO 9001 версии 2015 года?</li> <li>13. Объясните значение премии EFQM для организации и региона.</li> <li>14. Назовите основные элемента менеджмента знаний в СМК.</li> <li>15. В чем заключается «процессный подход» к управлению качеством?</li> <li>16. Объясните значения принципа «постоянное улучшение деятельности» в СМК.</li> <li>17. В чем проявляется «системный подход» к управлению качеством?</li> <li>18. Объясните в чем заключалась система «ноль дефектов» Кросби?</li> </ol> |
| 7. | Экзамен               | <p>Вопросы на экзамен:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какие этапы эволюции качества вам известны?</li> <li>2. В чем принципиальные отличия различных этапов эволюции качества?</li> <li>3. В чем заключается вклад в развитие TQM «гуру качества»?</li> <li>4. Перечислите принципы Э. Деминга.</li> <li>5. Для каких целей Э. Деминг демонстрировал эксперимент с красными бусами?</li> <li>6. Какие типы международных стандартов в области качества вам известны?</li> <li>7. В чем предназначение стандартов ISO серии 9000?</li> <li>8. Почему стандарты ISO серии 9000 приняты почти всеми странами мира?</li> <li>9. Как выглядит структура базовых стандартов ISO серии 9000 версии 1987, 1994, 2000, 2015</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|  | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | <p>гг.?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>10. Какие группы стандартов ISO серии 9000 вам известны?</li> <li>11. Обеспечивает ли сертификация организации на соответствие ISO 9000 сертификацию поставляемого ею продукта?</li> <li>12. Как принципы стандартов ISO серии 9000 соотносятся с принципами Э. Деминга?</li> <li>13. Какие изменения произошли в новой редакции стандартов в 2015 году?</li> <li>14. Перечислите принципы стандартов.</li> <li>15. Перечислите основные разделы стандарта ISO 9001:2015.</li> <li>16. Дайте определение понятию «система» и «системный подход».</li> <li>17. Назовите основные свойства систем.</li> <li>18. Дайте определение понятию «система менеджмента качества» в соответствии со стандартом ISO 9000.</li> <li>19. Как соотносятся между собой понятия «система», «система менеджмента», «система менеджмента качества», «менеджмент качества».</li> <li>20. Назовите составляющие понятия «менеджмент качества» и их суть.</li> <li>21. Чем могут быть полезны «модели СМК»?</li> <li>22. Назовите известные вам модели СМК и их особенности.</li> <li>23. В чем заключается модель СМК на основе стандартов ISO серии 9000.</li> <li>24. Перечислите процессы, обозначенные в модели СМК на основе стандартов ISO серии 9000.</li> <li>25. Почему премии в области качества во многих странах являются национальными премиями?</li> <li>26. Каковы причины создания премии М. Болдриджа?</li> <li>27. Чем отличаются намерения претендентов на получение премий Деминга и Японской премии в области качества?</li> <li>28. Значение Европейской премии в области качества.</li> <li>29. Какие организации могут принимать участие в конкурсе?</li> <li>30. Перечислите уровни совершенствования по Европейской модели совершенствования.</li> <li>31. Дайте характеристику организации - победившей в конкурсе Европейской премии в области качества.</li> <li>32. Зачем российским организациям участвовать в конкурсе на получение премии Правительства РФ в области качества?</li> <li>33. Перечислите критерии премии Правительства РФ в области качества.</li> <li>34. Сравните модели Европейской премии за качество и премии Правительства РФ в области</li> </ol> |

|  | Оценочные мероприятия | Примеры типовых контрольных заданий                                         |
|--|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | качества.<br>35. Опишите модель премии Правительства РФ в области качества. |

## 5. Методические указания по процедуре оценивания

|    | Оценочные мероприятия       | Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Тестирование                | Процедура проведения: тестирование.<br>Оценивание: согласно рейтингу дисциплины.<br>Критерии оценивания: полный ответ – 100%, частичный 25-75%, неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.<br>Методические материалы –перечень вопросов в тестовой форме.                                                    |
| 2. | Презентация                 | Методические материалы –шаблон презентации.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3. | Практическое задание        | Процедура проведения: состоит из выполнения задания и представления его в письменной форме.<br>Оценивание: согласно рейтингу дисциплины.<br>Критерии оценивания: полный ответ – 100%, частичный 25-75%, неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.<br>Методические материалы –описание заданий.              |
| 4. | Защита лабораторной работы  | Процедура проведения: состоит из двух вопросов и проводится в устной форме.<br>Оценивание: согласно рейтингу дисциплины.<br>Критерии оценивания: полный ответ – 100%, частичный 25-75%, неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.<br>Методические материалы – методические указания к лабораторным работам. |
| 5. | Творческая групповая работа | Процедура оценивания состоит из оценивания текста задания -50% оценки; презентации и доклада – 20% и ответов на вопросы – 30%.<br>Конкретные баллы выставляются в соответствии с рейтинг-планом курса.<br>Методические указания – описание заданий, примеры выполнения.                                             |
| 6. | Защита курсовой работы      | Процедура проведения: состоит из двух-трех вопросов и проводится в устной форме.<br>Оценивание: согласно рейтингу дисциплины.<br>Критерии оценивания: полный ответ – 100%, частичный 25-75%, неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.<br>Методические материалы – задание к КР.                            |
| 7. | Экзамен                     | Процедура проведения: состоит из ответа на билет и проводится в письменной форме по                                                                                                                                                                                                                                 |

|  | Оценочные мероприятия | Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                       | <p>результатам выполнения курса. Время на выполнение – 1 час.</p> <p>Оценивание: согласно рейтинговой системе университета.</p> <p>Критерии оценивания: полный ответ – 100%, частичный 25-75%, неправильный ответ или его отсутствие – 0 баллов.</p> <p>Методические материалы – перечень вопрос к экзамену, лекции, учебно-методическая литература к курсу.</p> |