

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

Управление качеством

Направление подготовки/специальность	38.03.01 Экономика		
Образовательная программа (направленность (профиль))	Бухгалтерский учет, анализ и аудит		
Специализация	Бухгалтерский учет, анализ и аудит		
Уровень образования	высшее образование - бакалавриат		
Курс	4	семестр	7
Трудоемкость в кредитах (зачетных единицах)	3		

Руководитель ООП
 Преподаватель

	Е.В. Телипенко
	В.Г. Лизунков

2018

1. Роль дисциплины «Управление качеством» в формировании компетенций выпускника:

Элемент образовательной программы (дисциплина)	Семестр	Код компетенции	Наименование компетенции	Составляющие результатов освоения (дескрипторы компетенций)	
				Код	Наименование
Управление качеством	7	ОПК(У)-4	Способен находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовностью нести за них ответственность	ОПК(У)-4.B2	Владеет современными методами и конкретными инструментами управления качеством
				ОПК(У)-4.Y2	Умеет разрабатывать стратегию и политику в области качества и обеспечивать их реализацию
				ОПК(У)-4.32	Знает теоретические основы и современную практику в области управления и обеспечения качества

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	Демонстрировать базовые знания в области экономических наук, а также понимание научных принципов, лежащих в основе профессиональной деятельности	ОПК(У)-4 ПК(У)-11	Раздел 1. Научная значимость дисциплины «Управление качеством»	• Тестирование • Решение задач • Выполнение контрольной работы • Выполнение курсовой работы • Экзамен
РД 2	Приобретения навыков по работе с законодательными документами и подзаконными нормативными правовыми актами в области предпринимательства и организационно-правовых форм предприятий		Раздел 2 Управление качеством на основе стандартов ИСО Раздел 3. Методология управления качеством и сертификация продукции	• Тестирование • Решение задач • Выполнение контрольной работы • Выполнение курсовой работы • Экзамен
РД 3	Обладать навыками определения оптимального уровня цены и качества продукции		Раздел 4. Учет и анализ затрат на качество Раздел 5. Методология управления качеством	• Тестирование • Решение задач • Выполнение контрольной работы • Выполнение курсовой работы • Экзамен
РД4	Демонстрировать базовые знания в области экономических наук, а также понимание научных			• Тестирование • Решение задач

	принципов, лежащих в основе профессиональной деятельности			• Выполнение контрольной работы • Выполнение курсовой работы • Экзамен
--	---	--	--	--

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**

%	Экзамен	Соответствие	Определение оценки
----------	----------------	---------------------	---------------------------

выполнения заданий экзамена	балл	традиционной оценке	
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 **

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.»/ «Не зачтено»	Результаты обучения не соответствуют минимально достаточным требованиям

4. Перечень типовых заданий

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
1.	Тестирование	Тесты по дисциплине «Управление качеством» 1. Требования к качеству на международном уровне определены: 1. стандартами ИСО серии 8000. 2. стандартами ИСО серии 9000. 3. стандартами ИСО серии 14000. 4. все ответы правильные. 2. Стандарты ИСО – это: 1. жесткая ориентация на производителя и потребителя при строгом соблюдении культуры производства и обслуживания. 2. жесткая ориентация на производителя при строгом соблюдении им культуры производства. 3. жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении стандартов удовлетворения их потребностей. 4. жесткая ориентация на потребителя при строгом соблюдении культуры производства. 3. В основании пирамиды качества находится: 1. качество продукции. 2. качество работ. 3. качество фирмы. 4. TQM (<i>total quality management</i>). 4. Международная организация по стандартизации (ISO) создана по решению: 1. ООН в 1903 году 2. ООН в 1936 году 3. ООН в 1946 году 4. ООН в 1956 году
2.	Решение задач	Задача 1. Провести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству услуг среди трех гостиниц (А, Б, В) по трем показателям (П1, П2, П3). Студент выступает в качестве эксперта. Лидер и степени взаимного превосходства определяются методом анализа иерархий.
3.	Контрольная работа	Контрольная работа состоит из задач по основным темам курса. Номер варианта контрольной работы студент определяет по последней цифре номера своей зачётной книжки.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		Вариант А1. 1. Теоретический вопрос. Капитал хозяйствующего субъекта. 2. Задача. Определить приемочную (браковочную) частоту при одноступенчатом выборочном контроле партии товара, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 1000 изделий, а приемлемый уровень брака 5%.
4.	Выполнение курсовой работы	Курсовая работа по дисциплине «Управление качеством» как одна из форм самостоятельной работы студентов составляет необходимое условие успешного овладения данной учебной дисциплиной. Она способствует более глубокому изучению, позволяет накопить опыт самостоятельной работы с экономической литературой, вырабатывает критическое отношение к экономическим доктринам и концепциям, помогает овладеть методологией и методами экономического анализа. В целом курсовая работа - это первая ступенька в овладении навыками научного исследования. Темы курсовых работ: 1. Управление качеством продукции в организации (на примере конкретной организации) 2. Разработка системы менеджмента качества на примере организации. 3. Особенности применения систем менеджмента качества в отрасли промышленности (на примере конкретной отрасли). 4. Особенности применения систем менеджмента качества в сфере услуг. 5. Ключевые показатели и методы оценки эффективности менеджмента качества. 6. Управление развитием организации на основе методов менеджмента качества. 7. Повышение конкурентоспособности продукции на основе эффективной системы управления качеством на предприятии (организации). 8. Формирование системы управления качеством продукции (работ, услуг) на предприятии (организации) и пути её совершенствования. 9. Анализ действующей системы управления качеством и разработка предложений по ее совершенствованию на предприятии (организации). 10. Разработка систем мотивации повышения качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации). 11. Роль стандартизации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных). 12. Роль сертификации продукции в совершенствовании управления деятельностью предприятия (организации) на товарных рынках (мировом, отечественном, региональных). 13. Определение социально-экономического эффекта (ущерба) от повышения (снижения) качества продукции (работ, услуг) на предприятии (организации). 14. Особенности применения систем менеджмента качества в государственном и муниципальном управлении. 15. Система сбалансированных показателей в менеджменте качества.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		16. Методы измерений в менеджменте качества. 17. Управление рисками в системе менеджмента качества. 18. Методы контроля качества товаров и услуг в системе менеджмента качества (на конкретном примере). 19. Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия). 20. Метрологическое обеспечение качества (на примере конкретного предприятия).
21.	Защита курсовой работы	Примерные вопросы при защите контрольной работы по теме «Менеджмент качества как основа формирования конкурентных преимуществ (на примере конкретного предприятия)»: 1. Что такое: конкурентные преимущества? 2. Как вы определяли понятие «Менеджмент качества»? 3. Почему менеджмент качества является основой формирования конкурентных преимуществ?
1.	Экзамен	Вопросы к экзамену: 1. Определение понятия качество. Объект, характеристика, потребность. 2. Конкурентоспособность, качество и себестоимость. 3. Конкурентоспособность товара. Качество продукции. 4. Система управления качеством. 5. Факторы, влияющие на качество продукции. 6. «Петля качества». Этапы формирования и обеспечения качества продукции. 7. Стадии жизненного цикла продукции. 8. Всеобщее управление качеством (TQM). 9. Принципы всеобщего управления качеством (TQM). 10. Преимущества всеобщего управления качеством (TQM). 11. 14 универсальных принципов Э. Деминга. 12. «Смертельные болезни» организации по мнению Э. Деминга. 13. Инструменты управления качеством. Лист сбора данных. 14. Инструменты управления качеством. Гистограмма. 15. Инструменты управления качеством. Поточковая диаграмма. 16. Инструменты управления качеством. Диаграмма Исикавы. 17. Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. 18. Инструменты управления качеством. Диаграмма корреляции. 19. Инструменты управления качеством. Контрольные карты Шухарта. 20. Стандартизация. 21. Принципы стандартизации. Объект стандартизации. 22. Уровни стандартизации. Стандарт. 23. Международная организация по стандартизации (ISO). 24. Международные стандарты серии ISO 9000. 25. Основные принципы стандартов ISO 9000.

	Оценочные мероприятия	Примеры типовых контрольных заданий
		26.Сертификация. 27.Цели сертификации. 28.Объект сертификации. Участники сертификации. 29.Система сертификации. 30.Формы сертификации. 31.Сертификация. Знак соответствия.

5. Методические указания по процедуре оценивания

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания				
1.	Тестирование	Тестирование проводится после изучения теоретического материала каждой темы дисциплины. Тестирование проводится в компьютерной или письменной форме.				
		Критерии оценивания тестирования:				
		Критерий	0,6 - 1 балла	0,5 – 0,1 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	5 баллов
		Максимальный балл за тестирование 5 баллов. Тест считается успешно выполненным при получении студентом 3 баллов. Итоговая оценка за семестр рассчитывается на основе полученной суммы баллов в результате текущего контроля, и баллов, набранных при заключительном контроле знаний на экзамене.				
2.	Решение задач	Каждая практическая работа оценивается в 5 баллов. Границы оценок				
		«отлично» - 5 баллов	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.			
		«хорошо» - 4 баллов	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.			
		«удовлетворительно» – 3 баллов.	Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде.			
		«неудовлетворительно»-	Задача решена неправильно			

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания	
		менее 3 баллов	
3.	Выполнение контрольной работы	Контрольная работа должна быть сдана до начала экзаменационной сессии. В случае правильно выполненных заданий преподаватель ставит зачет, что является допуском к экзамену.	
4.	Выполнение и защита курсовой работы	Подготовленная курсовая работа подписывается студентом и представляется преподавателю на проверку в установленные календарным рейтингом планом курсовой работы сроки. Проверка курсовых работ преподавателем осуществляется в течение трех дней после сдачи. Преподаватель оценивает выполнение курсовой работы и соответствие календарному рейтинговому плану по 40-балльной системе. Курсовая работа считается выполненной, а студент получает допуск к защите при получении 22 баллов, на титульном листе преподаватель делает отметку «К защите», проставляет набранное количество баллов и ставит подпись. Если в результате проверки студент получает меньшую сумму баллов, то работа возвращается студенту для доработки или переделки. Замечания преподаватель в письменном виде представляет студенту. На титульном листе делается отметка «Доработать» или «Переделать». Формой текущего контроля является защита курсовой работы, что позволяет выявить степень сформированности профессионального мышления студентов и освоенности программного материала в процессе самостоятельной работы над курсовой работой. Защита курсовой работы состоит из двух этапов: краткое сообщение (2-3 минуты) о сущности и результатах работы, которое проходит на основе заранее подготовленного доклада и предполагает свободное владение темой исследования и ответы на вопросы. Преподаватель может задавать по три вопроса по каждому разделу курсовой работы. Также преподаватель может задавать уточняющие и дополнительные вопросы. Преподаватель оценивает защиту курсовой работы и соответствие календарному рейтинговому плану. Итоговая оценка за курсовую работу рассчитывается на основе полученной суммы баллов за выполнение курсовой работы и баллов, набранных при защите согласно календарному рейтинговому плану дисциплины.	
5.	Экзамен	Для проведения экзамена разрабатывается перечень вопросов экзаменационных билетов, а также дополнительных заданий, которые могут быть предложены студентам в качестве дополнительных. Все основные вопросы распределяются по экзаменационным билетам. Студент, получивший вопросы и задания, письменно выполняет их. Время, выделяемое на подготовку, должно быть достаточным для того, чтобы дать краткий (неразвернутый), но полный (без пропусков) ответ на все структурные элементы экзаменационного вопроса и задания. В процессе устного ответа студент делает необходимые комментарии к своим записям и отвечает на уточняющие и дополнительные вопросы экзаменатора.	

Оценочные мероприятия		Процедура проведения оценочного мероприятия и необходимые методические указания													
		Допуск по итогу текущего контроля рассчитывается на основе суммы баллов, набранных за все виды оценочных мероприятий. Для допуска к экзамену студенту необходимо набрать 55 баллов и более по всем видам запланированных оценочных мероприятий. Экзаменационный билет состоит из 15 вариантов. Каждый вариант содержит 2 вопроса. Критерии оценивания экзамена: <table><tr><th>Критерий</th><th>0,6 - 1 балла</th><th>0,5 – 0,1 балла</th><th>0 баллов</th><th>Итого</th></tr><tr><td>1. Устный ответ на два вопроса в экзаменационному билете</td><td>Правильный ответ на вопрос в билете</td><td>Частично правильный ответ на вопрос в билете</td><td>Не правильный ответ на вопрос в билете</td><td>20 баллов</td></tr></table> Максимальный балл за экзамен 20 баллов. Итоговая оценка за семестр рассчитывается на основе полученной суммы баллов в результате текущего контроля, и баллов, набранных при заключительном контроле знаний на экзамене.				Критерий	0,6 - 1 балла	0,5 – 0,1 балла	0 баллов	Итого	1. Устный ответ на два вопроса в экзаменационному билете	Правильный ответ на вопрос в билете	Частично правильный ответ на вопрос в билете	Не правильный ответ на вопрос в билете	20 баллов
Критерий	0,6 - 1 балла	0,5 – 0,1 балла	0 баллов	Итого											
1. Устный ответ на два вопроса в экзаменационному билете	Правильный ответ на вопрос в билете	Частично правильный ответ на вопрос в билете	Не правильный ответ на вопрос в билете	20 баллов											