

Кафедра

Управления

Б1.В.12

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА)

Учебная дисциплина	Управление качеством
По направлению подготовки	38.03.02 «Менеджмент»
Профиль (программа бакалавриата)	«Бизнес-аналитика в управленческой деятельности»
Форма обучения	Очная

Оценочные материалы (средства) дисциплины рассмотрены (актуализированы) и утверждены на заседании кафедры управления и связей с общественностью

Протокол заседания № 10 от «15» мая 2026 г.

Заведующий кафедрой Никитина Наталья Викторовна

Оглавление

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	
5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	
6. ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ.....	

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы (средства) сформированы в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, и учебного плана направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Бизнес-аналитика в управленческой деятельности» (программа бакалавриата). В соответствии с матрицей компетенций основной профессиональной образовательной программы «Бизнес-аналитика в управленческой деятельности» в процессе обучения по дисциплине «Управление качеством» происходит формирование закрепленных за дисциплиной компетенций обучающихся. Оценка сформированности компетенций на каждом этапе обучения происходит через оценку планируемых результатов обучения по дисциплине (знаний, умений, навыков).

Результаты освоения образовательной программы (компетенции)	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Этапы формирования компетенции (семестры и темы)	Оценочные средства
ПК-4 Способен анализировать показатели эффективности процессов, формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов ПК-4.1 Использует типовые методы и способы анализа и оценки показателей эффективности процессов	ПК-4.1 Использует типовые методы и способы анализа и оценки показателе й эффективности процессов	Знать: - документацию системы менеджмента качества; - экономические основы управления качеством. Уметь: - применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; - решать вопросы об оценке качества продукции. Владеть - современными методами и инструментами менеджмента качества.	Тема 1. Понятия, цели и задачи управления качеством Тема 3. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM) Тема 6. Средства, методы и инструменты управления качеством. Семь простых инструментов контроля – качества	- участие в семинаре-дискуссии по теме 2,3,4; - практическая работа по теме 5,6 - выполненная презентация по теме 1

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Практическая работа по теме 1

«Понятия, цели и задачи управления качеством» (Подготовка и выступление с презентацией)

Структура презентации:

1. Понятие и функции и история системы управления качеством
2. Контроль качества
3. ISO
4. Основные этапы управления качеством
5. Элементы системы качества
6. Анализ и оценка эффективности системы качества
7. Модель профиля качества
8. Управление качеством на рабочем месте

Требования к презентации:

1. Доклад не должен занимать более 15 минут.
2. Слайд с основными пунктами презентации.
3. На слайдах должны быть представлены ключевые моменты выступления, схема основных этапов управления качеством. Модель профиля качества
3. Текст на слайды выносить в минимальном объеме, а его размер должен обеспечивать хорошую читаемость слайдов.
4. Завершающий слайд.

Критерии оценивая доклада-презентации:

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если презентация полностью раскрывает тему, структура презентации логично выстроена, обучающийся хорошо ориентируется в материале и текст доклада, в основном, рассказывает (а не читает), отвечает на дополнительные вопросы; сопровождающая доклад презентация выполнена в соответствии с требованиями и дополняет доклад, докладчик уложился в регламент;

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если презентация в целом раскрывает тему, но остаются не освещенные стороны вопросы, не на все дополнительные вопросы обучающийся может дать ответ; структура презентации логично выстроена, текст доклада обучающийся, в основном, рассказывает (а не читает); презентация выполнена в соответствии с требованиями, но есть ряд замечаний по ее оформлению, доклад и презентация дополняют друг друга, докладчик уложился в регламент;

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если его презентация не раскрывает тему в достаточной мере, не отвечает на дополнительные вопросы; к оформлению презентации есть много замечаний; презентация выполнена не по требованиям, доклад дублирует презентацию, а не дополняет ее, обучающийся не укладывается в регламент или наоборот;

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если презентация отсутствует или совсем не раскрывает тему, не соответствует требованиям, обучающийся не может ответить на дополнительные вопросы.

Список вопросов к семинару-дискуссии

Тема 2. Эволюция подходов к управлению качеством в стране и зарубежом:

1. Эволюция системы менеджмента качества.
2. Методы, средства и инструменты управления качеством.
3. Опыт внедрения систем менеджмента качества в России.

Темы докладов:

Тема 3. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM):

4. Всеобщий контроль качества (Total Quality Control - TQC).
5. Промышленная логика TQM и управление человеческими ресурсами.
6. Кружки Контроля Качества.
7. Взаимосвязь элементов стратегии TQM.
8. Система Just-In-Time (JIT).
9. Философия ТАГУЧИ. Отсутствие потерь качества продукции.

Темы докладов:

Тема 4. Международные стандарты серии ИСО 9000: их назначение, объекты, структура:

1. Порядок разработки международных стандартов.
2. Классификация стандартов серии ИСО 9000.
3. Разработка и внедрение системы менеджмента качества на предприятиях различной сферы деятельности.
4. Инструменты обеспечения функционирования систем менеджмента качества.
5. Характеристика требований, предъявляемых к системе менеджмента качества в соответствии с международными и российскими стандартами.
6. Характеристика основных принципов менеджмента качества, позволяющие организации эффективно функционировать.

Критерии оценивания доклада:

оценка «отлично» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания и техническими требованиями оформления доклада; имеет чёткую композицию и структуру, в тексте; в докладе отсутствуют логические нарушения в представлении материала, отсутствуют орфографические, пунктуационные, грамматические, лексические, стилистические и иные ошибки, представлен качественный анализ найденного материала;

оценка «хорошо» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике; доклад оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении,; доклад имеет чёткую композицию и структуру, в тексте доклада отсутствуют логические нарушения в представлении материала.

оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике, в целом реферат оформлен в соответствии с общими требованиями написания доклада, но есть погрешности в техническом оформлении, в целом реферат имеет чёткую композицию и структуру, но в тексте доклада есть логические нарушения в представлении материала.

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если содержание доклада соответствует заявленной в названии тематике, в реферате отмечены нарушения общих требований, написания доклада, есть погрешности в техническом оформлении.

Порядок проведения промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине для инвалидов и лиц с ОВЗ предусмотрен Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Практическая работа

по теме 5 «Процессный подход. Методологии описания процессов»

«Применение ключевых показателей эффективности (KPI) в процессах»

ФИО студента _____

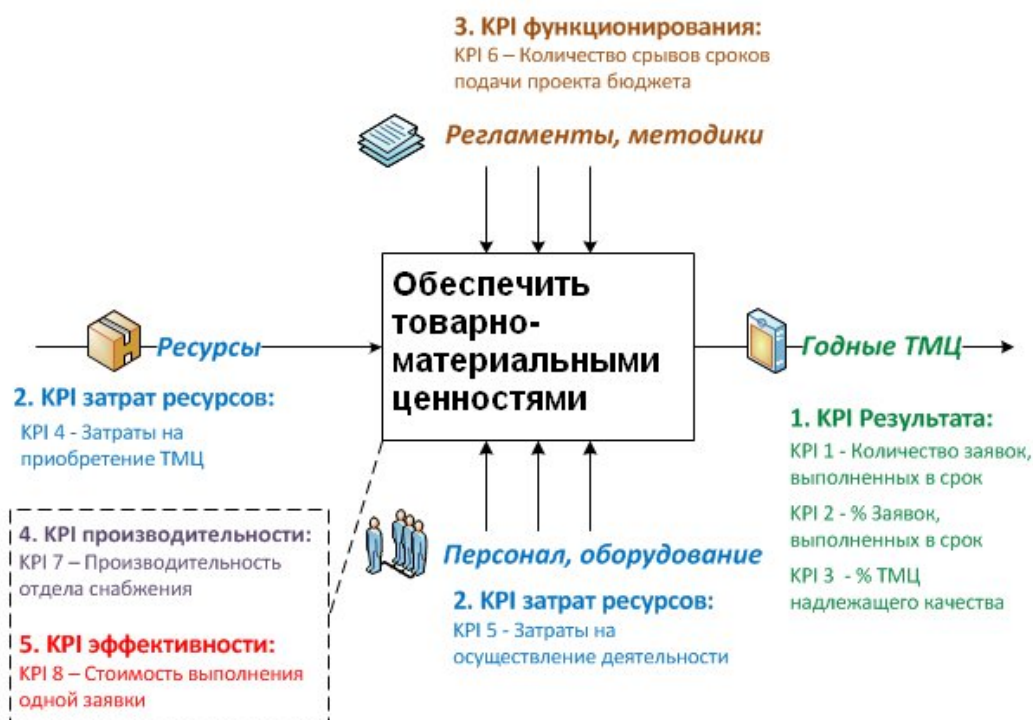
Организация _____

Сфера деятельности _____

Задание:

Определить виды ключевых показателей деятельности на примере выбранного процесса.

Пример:



Выделять показатели наиболее удобно в схеме Процесса, изображенной в нотации IDEF0, когда на рисунке представлены Входы, Выходы, Управление (правила выполнения процесса) и Механизмы (оборудование, персонал).

Структура работы:

1. Опишите свой процесс в организации по схеме (с использованием VISIO):



ВАЖНО: формулировка процесса должна обозначать (указывать) вход и выход из него. Неверно писать название процесса таким образом: «Производство», «Закупка», «Проведение мероприятия». Верно писать так: «Производство автомобилей эконом-класса», «Удовлетворить потребности клиента в еде и культурном отдыхе» и т.д.

2. Определите ключевые показатели процесса и соотнесите их согласно определенным видам:

KPI результата – _____

KPI затрат – _____

KPI функционирования – _____

KPI производительности – _____

KPI эффективности – _____

3. Предложите способ контроля за каждым из назначенных показателей.

Практическая работа

по теме 6 «Средства, методы и инструменты управления качеством. Семь новых инструментов управления качеством»

ФИО _____

Практика №4. Применение «простых» инструментов к управлению качеством процессов

При выполнении задания необходимо:

1. По исходным данным процесса построить диаграмму Парето по видам дефектов. Сделать вывод об уровне дефектности на производстве. Для реализации задания использовать программный продукт - MS Excel. Варианты задания индивидуальны.
2. Построить диаграмму Исикавы по показателю процесса (на основании своей профессиональной деятельности выбрать любой показатель – качество готового продукта/услуги, показатель несоответствия/сбоя). Для реализации задания использовать программный продукт - MS Visio.

Содержание и оформление отчета по практической работе:

1. Построение диаграммы Парето. Таблица сбора данных

Типы несоответствий	Число несоответ.	Накопленная сумма	% числа несоответствий к общей сумме	Накопленный процент
Итого				

Диаграмма Парето

Вывод по диаграмме

Парето: _____

2. Построение диаграммы Исикавы по показателю процесса

Показатель процесса _____

Ход работы:

Процесс производства
автокомплектующих

Вид дефекта	Количество
Непрокрашенные детали	18
Коробление	11
Недолив	49
Примеси в сырье	5
Расслоение	16
Утяжка	1

Обработка детали
на станке

Вид дефекта	Кол-во
Следы полировки	21
Следы воздейств. напряжений	63
Сферические дефекты	14
Надрезы по кромкам	59
Разрывы и отверстия	19
Неоднородные кромки	66

Процесс производства
автокомплекующих

Вид дефекта	Количество
Пузыри	16
Несоответствие размеров	39
Утяжка	14
Облой	12
Загрязнение поверхности	5
Прижег	55

Процесс производства
бумаги

Вид дефекта	Количество
Примеси в сырье	88
Пятна	15
Несоответствие размеров	26
Расслаивание	4
Несоответствие цвета	42
Наличие отверстий	57

Процесс производства
бумаги

Вид дефекта	Количество
Наличие сорности	13
Наличие пятен	28
Морщины	34
Облачный просвет	59
Разнооттеночность	8
Складки	66

Обработка детали на станке

Вид дефекта	Кол-во
Царапины	84
Отметки от литевой формы	25
Следы полировки	56
Неоднородные кромки	4
Следы воздействия напряжений	18
Надрезы по кромкам	31

Процесс изготовления
бисквита

Вид дефекта	Кол-во
Песочный полуфабрикат нерассыпчатый, плотный,	42
Тесто не пластичное, при раскатке крошится	15
Песочный п/ф очень рассыпчатый	59
Песочный п/ф сырой, плохо пропеченный	16
Песочный п/ф бледный	7
Прочие	11

Процесс изготовления
пельменей

Вид дефекта	Количество
Слипание	101
Отсутствие начинки	6
Несоотв. размер	15
Несоотв. внешний вид	45
Наличие сорности	48
Прочие	12

Критерии оценивания практических работ

оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если в работе зафиксированы логичные и понятные ответы на все вопросы; там, где необходимо, присутствуют поясняющие схемы;

у схем есть объясняющий текст, название; соблюдены правила оформления работы.

оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если ответы на вопросы зафиксированы недостаточно полно и понятно; в изображённых схемах есть недочёты; пропущен один вопрос; правила оформления работы соблюдены.

оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа сделана «на отвяжись»; ответы зафиксированы не на все вопросы; схем не хватает или в их изображении есть нелогичность, ошибки; работа оформлена не совсем верно и корректно.

оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если работа не сдана; работа списана у других студентов; в ответах на вопросы нет логики; схем мало, они с ошибками или схем нет совсем.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ

Список вопросов для подготовки к зачету

ПК-4 Способен анализировать показатели эффективности процессов, формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов

ПК-4.1 Использует типовые методы и способы анализа и оценки показателей эффективности процессов

Обучающийся знает: документацию системы менеджмента качества; экономические основы управления качеством.

1. Дайте определения понятия «качество» с различных точек зрения.
2. Что представляют собой качество продукции и качество услуг? Найдите сходство и различие понятий.
3. Разъясните сущность системно-комплексного подхода к управлению качеством.
4. Разъясните взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
5. Охарактеризуйте пути развития теории и практики управления качеством на отечественных предприятиях.
6. Охарактеризуйте пути развития теории и практики управления качеством за рубежом.
7. Сущность и принципы TQM (тотального, или всеобщего управления качеством).
8. Сущность международных стандартов ИСО 9000. Как они распространяются в странах мира и в России?
9. Как реализуются идеи TQM в международных стандартах ИСО 9000? Назовите восемь принципов менеджмента качества.
10. Сравните пути развития общего менеджмента и менеджмента качества. Схематически представьте эту взаимосвязь.
11. 14 принципов менеджмента, предложенные Э.Демингом
12. Опишите приемы и средства, применяемые в TQM.
13. В чем отличие международных стандартов ИСО 9000 от концепции TQM.
14. Схематически представьте модель процесса менеджмента качества по ИСО 9001.
15. Почему при совершенствовании качества важен акцент на процесс, а не только на его результаты?
16. В чем заключаются основные тенденции современного менеджмента качества?
17. Назовите способы непрерывного улучшения качества на предприятиях и в корпорациях.
18. Что такое «обеспечение качества»? Разъясните основные направления обеспечения качества на предприятиях.
19. Что такое Руководство по качеству предприятия (корпорации)? Изложите основные положения этого Руководства.
20. Сущность процессного подхода. Классификация процессов.
21. Мониторинг процессов. Инструменты и способы мониторинга.
22. Методология описания процессов. ARIS.
23. Методология описания процессов. IDEF0.
24. Методология описания процессов. IDEF3.
25. Методология описания процессов. DFD.
26. Простые инструменты контроля качества. Диаграмма Парето: использование и применение.

27. Простые инструменты контроля качества. Схема Исикавы: использование и применение.
28. Простые инструменты контроля качества. Контрольные листки и гистограммы: использование и применение.
29. Простые инструменты контроля качества. Гистограммы.
30. Новые инструменты управления процессом совершенствования. Линейная диаграмма.
31. Новые инструменты управления процессом совершенствования. Матричная диаграмма.
32. Новые инструменты управления процессом совершенствования. Анализ матричных данных.
33. Новые инструменты управления процессом совершенствования. Схема программы процесса решения.
34. Постоянное улучшение. Принципы системы Кайдзен.
35. Постоянные улучшения. Принципы системы Кайрио.

ОЦЕНКА УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ОБУЧАЮЩИХСЯ НА ЗАЧЕТЕ С ОЦЕНКОЙ

ПК-4 Способен анализировать показатели эффективности процессов, формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов

ПК-4.1 Использует типовые методы и способы анализа и оценки показателей эффективности процессов

Обучающийся умеет: применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; решать вопросы об оценке качества продукции

Обучающийся владеет: современными методами и инструментами менеджмента качества..

Оценка достижения обучающимся запланированного результата обучения осуществляется по результатам участия в семинаре-дискуссии и выполнения практических работ, в которых ему необходимо применить навыки разработки документации по системе менеджмента качества, включающую стратегические, тактические и оперативные действия организации.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПРОЦЕДУРА ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Для контроля усвоения обучающимися данной дисциплины и достижения запланированных результатов обучения учебным планом предусмотрен зачет, проводимый в форме устного ответа на теоретический вопрос. При выставлении итоговой оценки по дисциплине учитываются результаты текущего контроля, отражающего сформированность практических умений и навыков обучающегося. Во время обучения обучающиеся участвуют в разных мероприятиях текущего контроля: выполняют практические задания, участвуют в семинаре-дискуссии.

Зачет проходит в форме устного ответа на теоретический вопрос.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
ПК-4 Способен анализировать показатели эффективности процессов, формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов ПК-4.1 Использует типовые методы и способы анализа и оценки показателей эффективности процессов					
Знать: - документацию системы менеджмента качества; -экономические основы управления качеством;	Не знает	Фрагментарные знания документации системы менеджмента качества; экономических основ управления качеством.	Общие, но не структурированные знания документации системы менеджмента качества; экономических основ управления качеством.	Сформированное, но содержащее отдельные пробелы знание документации системы менеджмента качества; экономических основ управления качеством.	Сформированное систематизированное прочное знание документации системы менеджмента качества; экономических основ управления качеством.
Уметь: -применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; - решать вопросы об оценке качества продукции.	Не умеет	Частично освоенное умение применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; решать вопросы об оценке качества продукции	В целом освоенное, но не подкрепляемое знаниями и самостоятельно стью реализации умение применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; решать вопросы об оценке качества продукции	В целом сформированное и самостоятельно реализуемое, но не всегда интеллектуальное обоснованное умение применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; решать вопросы об оценке качества продукции	Успешно сформированное, самостоятельно и осознанно реализуемое умение применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения; решать вопросы об оценке качества продукции
Владеть: - современными методами и инструментами менеджмента качества.	Не владеет	Фрагментарно сформированные навыки разработки работы с современными методами и инструментами менеджмента качества.	В целом сформированные, но выполняемые на элементарном уровне навыки разработки работы с современными методами и инструментами менеджмента качества организации.	Сформированные, но не устойчивые в сложных ситуациях навыки разработки работы с современными методами и инструментами менеджмента качества организации.	Успешно сформированные, устойчивые, технологически грамотно реализуемые навыки разработки работы с современными методами и инструментами менеджмента качества

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения				
	1	2	3	4	5
					организации

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

При выставлении итоговой оценки за дисциплину необходимо учитывать результаты текущего контроля и критерии оценивания сформированности компетенций.

Оценка **«зачтено»** выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся участвовал во всех видах текущего контроля и получал по ним баллы не менее чем «удовлетворительно»
- при ответе на теоретический вопрос были продемонстрированы систематизированные и прочные знания (в соответствии с критериями сформированности компетенций), знание терминологии, умения логично и обоснованно излагать материал, давать ответа на дополнительные вопросы. Практические работы выполнены на оценку «отлично», «хорошо» или «удовлетворительно» (с незначительными замечаниями и/или ошибками), обучающийся продемонстрировал хорошие навыки работы и осознанно исполняемые действия по использованию оценивания условий управления качеством;

Оценка **«не зачтено»** выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся участвовал не во всех мероприятиях текущего контроля и получал по ним в основном удовлетворительные отметки;
- при ответе на теоретические вопросы было продемонстрировано незнание значительного объема материала, «фрагментарность» имеющихся знаний, отсутствие стройного и логично выстроенного ответа, затруднение в употреблении терминов и приведении примеров, неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения, неспособность отвечать на дополнительные вопросы. Практические работы выполнены со значительными отклонениями от требований, с грубыми ошибками. Обучающийся не продемонстрировал знания по управлению качеством.

5. ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ УРОВЕНЬ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

ПК-4 Способен анализировать показатели эффективности процессов, формулировать и обосновывать предложения по повышению эффективности процессов

Обучающийся знает:

- документацию системы менеджмента качества;
- экономические основы управления качеством.

Обучающийся умеет:

- применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения;
- решать вопросы об оценке качества продукции.

Обучающийся владеет:

современными методами и инструментами менеджмента качества.

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Вопрос: Что представляет собой документация системы менеджмента качества (СМК)?

- A) Только процедуры и инструкции
- B) Все документы, связанные с управлением качеством
- C) Только отчеты о проверке качества
- D) Руководящие документы

Ответ: B) Все документы, связанные с управлением качеством

Задание 2. Вопрос: Какая из перечисленных документов является частью документации системы менеджмента качества?

- A) Личные заметки сотрудников
- B) Политика качества
- C) Рекламные буклеты
- D) Старые версии документов

Ответ: B) Политика качества

Задание 3. Вопрос: Какой документ описывает основные цели и задачи системы менеджмента качества в организации?

- A) Личные заметки руководителя
- B) Политика качества
- C) Рекламные буклеты
- D) Эксплуатационная документация

Ответ: B) Политика качества

Задание 4. Вопрос: Какой документ содержит информацию о взаимосвязи процессов системы менеджмента качества?

- A) Устав организации
- B) Производственный календарь
- C) Организационная схема
- D) Процедурная документация

Ответ: C) Организационная схема

Задание 5. Вопрос: Какой документ описывает обязанности, полномочия и ответственность

персонала в области качества?

- A) Положение о заработной плате
- B) Личные заметки руководителя
- C) Контракты с поставщиками
- D) Инструкции по работе

Ответ: D) Инструкции по работе

Задание 6. Вопрос: Какой документ содержит информацию о методах контроля и обеспечения качества продукции или услуг?

- A) Расписание персонала
- B) Организационная схема
- C) Процедурная документация
- D) Отчеты о работе

Ответ: C) Процедурная документация

Задание 7. Вопрос: Какой документ содержит информацию о средствах измерения и контроля качества?

- A) Положение о заработной плате
- B) Руководящие документы
- C) Личные заметки сотрудников
- D) Контрольно-измерительное оборудование

Ответ: D) Контрольно-измерительное оборудование

Задание 8. Вопрос: Какой документ описывает последовательность действий для выполнения определенного процесса в системе менеджмента качества?

- A) Инструкции по работе
- B) Расписание персонала
- C) Отчеты о работе
- D) Организационная схема

Ответ: A) Инструкции по работе

Задание 9. Вопрос: Какой документ содержит информацию о результатах контроля качества продукции или услуг?

- A) Личные заметки сотрудников
- B) Организационная схема
- C) Отчеты о работе
- D) Процедурная документация

Ответ: C) Отчеты о работе

Задание 10. Вопрос: Какой документ описывает основные цели и задачи системы менеджмента качества в организации?

- A) Политика качества
- B) Руководящие документы
- C) Личные заметки руководителя
- D) Эксплуатационная документация

Ответ: A) Политика качества

Задание 11. Вопрос: Что представляет собой концепция «экономической эффективности управления качеством»?

- A) Увеличение затрат на производство
- B) Снижение издержек на контроль качества
- C) Повышение цен на продукцию
- D) Увеличение количества брака

Ответ: В) Снижение издержек на контроль качества

Задание 12. Вопрос: Какой из нижеперечисленных факторов является преимуществом экономического управления качеством?

- А) Увеличение производственных издержек
- В) Снижение затрат на исправление брака
- С) Увеличение количества брака
- Д) Увеличение затрат на обучение персонала

Ответ: В) Снижение затрат на исправление брака

Задание 13. Вопрос: Какие из нижеперечисленных факторов являются частью экономических основ управления качеством?

- А) Увеличение брака и рекламаций
- В) Снижение производственной мощности
- С) Снижение издержек на контроль качества
- Д) Увеличение расходов на упаковку

Ответ: С) Снижение издержек на контроль качества

Задание 14. Вопрос: Что представляет собой понятие "экономический эффект от улучшения качества продукции"?

- А) Увеличение затрат на производство
- В) Снижение издержек на контроль качества
- С) Увеличение цен на продукцию
- Д) Увеличение количества брака

Ответ: С) Увеличение цен на продукцию

Задание 15. Вопрос: Какой из нижеперечисленных факторов является преимуществом экономического управления качеством?

- А) Увеличение производственных издержек
- В) Снижение затрат на исправление брака
- С) Увеличение количества брака
- Д) Увеличение затрат на обучение персонала

Ответ: В) Снижение затрат на исправление брака

Задание 16. Вопрос: Что представляет собой понятие "экономический эффект от улучшения качества продукции"?

- А) Увеличение затрат на производство
- В) Снижение издержек на контроль качества
- С) Увеличение цен на продукцию
- Д) Увеличение количества брака

Ответ: С) Увеличение цен на продукцию

Задание 17. Вопрос: Какие из нижеперечисленных факторов являются частью экономических основ управления качеством?

- А) Увеличение брака и рекламаций
- В) Снижение производственной мощности
- С) Снижение издержек на контроль качества
- Д) Увеличение расходов на упаковку

Ответ: С) Снижение издержек на контроль качества

Задание 18. Вопрос: Что представляет собой концепция «экономической эффективности управления качеством»?

- А) Увеличение затрат на производство

- B) Снижение издержек на контроль качества
 - C) Повышение цен на продукцию
 - D) Увеличение количества брака
- Ответ: B) Снижение издержек на контроль качества

Задание 19. Вопрос: Какие из нижеперечисленных факторов являются частью экономических основ управления качеством?

- A) Увеличение брака и рекламаций
 - B) Снижение производственной мощности
 - C) Снижение издержек на контроль качества
 - D) Увеличение расходов на упаковку
- Ответ: C) Снижение издержек на контроль качества

Задание 20. Вопрос: Что представляет собой концепция «экономической эффективности управления качеством»?

- A) Увеличение затрат на производство
 - B) Снижение издержек на контроль качества
 - C) Повышение цен на продукцию
 - D) Увеличение количества брака
- Ответ: B) Снижение издержек на контроль качества

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

Задание 1. Ваша компания столкнулась с проблемой высокого процента брака продукции. Какие статистические методы вы примените для анализа причин и поиска решений?

Ответ: В данной ситуации можно применить методы контроля качества, такие как диаграмма Парето для определения основных причин брака, диаграмма рассеяния для выявления возможных связей между различными параметрами производства и качеством продукции, а также статистические тесты для проверки гипотез о причинах брака.

Задание 2. Ваша компания получила жалобы от клиентов на некачественный сервис. Какие статистические методы вы используете для анализа проблемы и улучшения качества обслуживания?

Ответ: Для анализа проблемы с сервисом можно использовать методы сбора и анализа данных, такие как опросы клиентов, анализ частоты и типов жалоб, а также методы управления качеством, такие как диаграмма Ишикавы для выявления основных причин проблемы и методы улучшения процессов обслуживания.

Задание 3. Ваша компания внедрила новую технологию производства, но качество продукции ухудшилось. Какие статистические методы помогут вам определить причины и улучшить качество продукции?

Ответ: В данной ситуации можно использовать статистические методы контроля качества, такие как анализ изменений (ANOVA) для определения влияния новой технологии на качество продукции, а также методы дизайна эксперимента для оптимизации процессов производства.

Задание 4. Ваша компания столкнулась с проблемой несоответствия продукции стандартам качества. Какие статистические методы помогут вам определить причины и устранить эту проблему?

Ответ: Для определения причин несоответствия продукции стандартам качества можно использовать методы статистического контроля качества, такие как диаграмма Парето для выявления основных причин, а также методы анализа процессов производства, такие как диаграмма потока процесса и диаграмма Ишикавы.

Задание 5. Ваша компания хочет улучшить качество продукции и уменьшить количество брака. Какие статистические методы вы примените для оценки текущего состояния и разработки плана улучшений?

Ответ: Для оценки текущего состояния и разработки плана улучшений можно использовать методы статистического контроля качества, такие как контрольные карты для мониторинга процессов производства, а также методы управления качеством, такие как PDCA-цикл (планирование, выполнение, контроль, коррекция) для постоянного улучшения процессов.

Задание 6. Применить статистические методы для анализа проблем качества продукции и выявления основных причин дефектов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо провести анализ данных о дефектах продукции с использованием статистических методов, таких как диаграмма Парето, диаграмма рассеяния, контрольные карты и анализ вариаций. Это позволит выявить основные причины дефектов и определить, на каких этапах производственного процесса необходимо сосредоточить усилия для улучшения качества.

Задание 7. Разработать стратегию устранения проблем качества на основе статистического анализа данных о браке и отклонениях от стандартов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо анализировать данные о браке и отклонениях от стандартов с использованием статистических методов, определить корреляции между различными параметрами производства и качеством продукции, разработать стратегию устранения проблем на основе полученных результатов анализа.

Задание 8. Внедрить систему статистического контроля качества продукции для улучшения процессов производства и предотвращения возникновения дефектов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо разработать систему статистического контроля качества, определить ключевые параметры контроля, установить стандарты качества, обучить персонал работе с методами статистического контроля (например, контрольные карты), внедрить систему мониторинга и анализа данных для предотвращения возникновения дефектов.

Задание 9. Оценить эффективность мероприятий по улучшению качества продукции с использованием статистических методов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо собрать данные о результативности мероприятий по улучшению качества продукции, провести статистический анализ изменений в процессах производства и качестве продукции, оценить влияние внесенных изменений на уровень брака и соответствие стандартам качества.

Задание 10. Разработать программу обучения персонала статистическим методам управления качеством для повышения компетентности сотрудников в этой области.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо разработать программу обучения персонала статистическим методам управления качеством, провести обучение сотрудников по использованию статистических инструментов для анализа проблем качества, проведения контроля качества и улучшения процессов производства.

Задание 11. Ваша компания получила ряд жалоб от клиентов на качество продукции. Вам нужно решить, какие меры следует принять для улучшения качества. Какие шаги или методы оценки качества продукции вы предложите?

Ответ: Этапы могут включать анализ жалоб клиентов, проведение контроля качества на производстве, использование тестирования продукции на соответствие стандартам, применение методов статистического контроля качества.

Задание 12. Ваша компания принимает решение о выборе поставщика для закупки определенного компонента. Какие факторы качества продукции вы будете учитывать при

выборе

поставщика?

Ответ: Вид компонента, стандарты качества, сертификация поставщика, репутация поставщика на рынке, сроки поставки, цена, техническая поддержка.

Задание 13. Ваша компания планирует внести изменения в процесс производства для улучшения качества продукции. Какие методы оценки качества продукции вы примените для оценки эффективности изменений?

Ответ: Можно использовать методы статистического контроля, проведение тестирования нового процесса производства, сравнение качества продукции до и после изменений, анализ отзывов клиентов и повышение вовлеченности сотрудников.

Задание 14. Ваша компания работает над разработкой нового продукта. Необходимо определить ожидания клиентов и требования к качеству продукции. Какие методы оценки качества продукции вы будете использовать для понимания потребностей клиентов?

Ответ: Методы маркетинговых исследований, опросы и фокус-группы, анализ требований рынка и конкурентного окружения, анализ отзывов и жалоб клиентов.

Задание 15. Ваша компания получила предложение о заключении долгосрочного контракта с новым клиентом. Вам нужно оценить его способность предоставлять продукцию высокого качества и соответствие его стандартам. Какие методы оценки качества продукции вы примените для принятия решения о сотрудничестве?

Ответ: Проведение аудита предлагаемых процессов производства, обзор сертификации, анализ репутации клиента на рынке, оценка качества образцов продукции.

Задание 16. Разработать систему оценки качества продукции на основе статистических методов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо провести анализ данных о качестве продукции с использованием статистических методов, таких как контрольные карты, диаграмма Парето, анализ вариаций и диаграмма рассеяния. Это позволит выявить основные причины дефектов и определить параметры, которые необходимо контролировать для обеспечения высокого качества продукции.

Задание 17. Оценить эффективность мероприятий по улучшению качества продукции с использованием статистических методов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо собрать данные о результативности мероприятий по улучшению качества продукции, провести статистический анализ изменений в процессах производства и качестве продукции, оценить влияние внесенных изменений на уровень брака и соответствие стандартам качества.

Задание 18. Разработать программу обучения персонала статистическим методам управления качеством для повышения компетентности сотрудников в этой области.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо разработать программу обучения персонала статистическим методам управления качеством, провести обучение сотрудников по использованию статистических инструментов для анализа проблем качества, проведения контроля качества и улучшения процессов производства.

Задание 19. Применить статистические методы для анализа проблем качества продукции и выявления основных причин дефектов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо провести анализ данных о дефектах продукции с использованием статистических методов, таких как диаграмма Парето, диаграмма

рассеяния, контрольные карты и анализ вариаций. Это позволит выявить основные причины дефектов и определить, на каких этапах производственного процесса необходимо сосредоточить усилия для улучшения качества.

Задание 20. Внедрить систему статистического контроля качества продукции для улучшения процессов производства и предотвращения возникновения дефектов.

Ответ: Для выполнения этой задачи необходимо разработать систему статистического контроля качества, определить ключевые параметры контроля, установить стандарты качества, обучить персонал работе с методами статистического контроля (например, контрольные карты), внедрить систему мониторинга и анализа данных для предотвращения возникновения дефектов.

Задание 21. Ваша компания столкнулась с проблемой высокого уровня оттока клиентов. Какие современные методы и инструменты менеджмента качества вы примените для анализа причин и разработки плана улучшений?

Ответ: Для анализа причин оттока клиентов можно использовать методы управления качеством, такие как опросы клиентов, анализ данных о клиентах и их поведении, а также методы улучшения процессов обслуживания, такие как дизайн-мышление для разработки инновационных решений.

Задание 22. Ваша компания хочет повысить эффективность производства и уменьшить количество брака. Какие современные методы и инструменты менеджмента качества вы примените для оценки текущего состояния и разработки плана улучшений?

Ответ: Для оценки текущего состояния производства и разработки плана улучшений можно использовать методы управления качеством, такие как Lean Six Sigma для оптимизации процессов, анализ больших данных для выявления основных причин брака, а также методы дизайна эксперимента для оптимизации производственных процессов.

Задание 23. Ваша компания внедрила новую систему управления качеством, но столкнулась с сопротивлением со стороны сотрудников. Какие современные методы и инструменты менеджмента качества помогут вам преодолеть это сопротивление и обеспечить успешную реализацию системы?

Ответ: Для преодоления сопротивления со стороны сотрудников можно использовать методы управления изменениями, такие как коммуникационные стратегии, обучение и развитие персонала, а также методы управления качеством, такие как участие сотрудников в процессе принятия решений.

Задание 24. Ваша компания хочет улучшить взаимодействие с поставщиками и обеспечить высокое качество поставляемых материалов. Какие современные методы и инструменты менеджмента качества вы примените для достижения этой цели?

Ответ: Для улучшения взаимодействия с поставщиками и обеспечения качественных материалов можно использовать методы управления цепями поставок, такие как внедрение системы Supplier Relationship Management (SRM), а также методы контроля качества, такие как аудиты поставщиков и системы оценки качества поставляемых материалов.

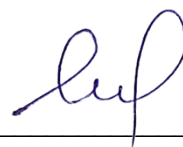
Задание 25. Ваша компания хочет повысить уровень удовлетворенности клиентов и улучшить качество обслуживания. Какие современные методы и инструменты менеджмента качества помогут вам достичь этой цели?

Ответ: Для повышения уровня удовлетворенности клиентов и улучшения качества обслуживания можно использовать методы управления качеством, такие как Customer Relationship Management (CRM) для анализа потребностей клиентов и улучшения взаимодействия с ними, а также методы дизайна сервисов для разработки инновационных решений.

6.ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчик:

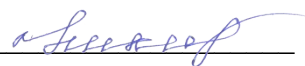
Ишкильдина С.А., к.т.н., доцент



(подпись)

Заведующий кафедрой:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)

Заведующий выпускающей кафедрой:

Никитина Н.В., д.э.н., доцент



(подпись)

