

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Горский государственный аграрный университет»

Факультет экономики и менеджмента

Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по УВР  Кабалоев Т.Х.

«26»  2020 г.



Фонд оценочных средств

Б1.В.ДВ.06.02 Управление качеством

Направление подготовки **38.04.02 «Менеджмент»**

Направленность подготовки - **Стратегический менеджмент**

Уровень высшего образования - **магистратура**

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

4. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

6. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.1. Тесты по курсу

6.2. Кейс- задания

6.3. Тематика рефератов

7. Вопросы на экзамен

8. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель изучения дисциплины - подготовка студентов по теоретическим основам менеджмента качества, изучение отечественного и зарубежного опыта управления качеством продукции и труда, знакомство с понятием систем управления качеством и влияющих на них факторов, ознакомление с методикой экономической оценки и контроля этих систем.

Задачи дисциплины:

- ознакомление обучающихся с теоретическими основами управления качеством;
- накопление знаний и умений по формированию навыков применения полученных знаний на практике, в том числе в соответствии со стандартами России и с международными стандартами ИСО 9000;
- приобретение знаний по основным принципам управления качеством;
- усвоение обучающимися общих понятий по стандартизации и сертификации продукции с учетом их связи с управлением качеством;
- формирование умения по оценке эффективности управления качеством.

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля), а также перечень планируемых результатов обучения (знать, уметь, владеть).

Обще культурные:

ОК-1- способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу

Обще профессиональные:

ОПК-1- готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;

Профессиональные:

ПК-1- способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Управление качеством» Б1.В.ДВ.06.02 относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1 дисциплины структуры ОПОП по направлению подготовки «Менеджмент» (профиль «Стратегический менеджмент»).

Изучение данной дисциплины опирается на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин как «Методы исследований в менеджменте», «Управленческая экономика», «Современные проблемы аграрной экономики». В свою очередь, изучение дисциплины «Управление качеством» является необходимой основой для овладения знаниями по таким дисциплинам как «Прогнозирование и стратегическое планирование в АПК», «Стратегический менеджмент», «Управление проектами в АПК».

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды учебной работы	Всего	Распределение часов по формам обучения				
		Очная		Очная-заочная		Заочная
		семестр		семестр		курс
		3				2
1. Контактная работа	32,35	32,35				20,35
Аудиторная работа: в том числе:						
лекции	10	10				4
лабораторные работы	-	-				-
практические занятия	20	20				14
семинарские занятия	-	-				-
Курсовая работа (проект), (консультация защита)	-	-				-
Контактная работа на промежуточном контроле, в том числе консультации перед экзаменом (ИКР, КрЭс)	2,35	2,35				2,35
2. Самостоятельная работа, всего	78	78				117
Подготовка к экзамену к зачету/к зачету с оценкой (контроль)	33,65	33,65				6,65
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен				экзамен
Общая трудоемкость	часов	144	144			144
	Зачетных единиц	4	4			4

4. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

№ п/п	Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции (или ее части)	Оценочные средства
Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством			
1.	Качество как объект управления	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
2.	Качество и ориентация на потребителя	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
3.	Система управления качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
4.	Методы управления качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
5.	Методология системных исследований управления качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
Раздел 2. Организация управления качеством на предприятии			

6.	Принятие решений в управлении качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
7.	Принятие решений в управлении качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
8.	Моделирование систем управления качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
9.	Экономические аспекты качества	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий
10.	Административное управление качеством	ОК-1, ОПК-1, ПК- 1	Устный опрос, выполнение кейс-заданий

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

№ п/п	Индекс компетенции	Уровни сформированности компетенции		
		Пороговый	Достаточный	Повышенный
1.	ОК-1	<p>Знать: методические приемы анализа</p> <p>Уметь: мыслить абстрактно</p> <p>Владеть: аналитическими подходами</p>	<p>Знать: методические приемы синтеза</p> <p>Уметь: мыслить абстрактно, сочетая этот процесс с анализом</p> <p>Владеть: аналитическими подходами, методами обобщения данных по анализу</p>	<p>Знать: методические приемы анализа и синтеза</p> <p>Уметь: мыслить абстрактно, сочетая этот процесс с анализом и синтезом статистических данных</p> <p>Владеть: - способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу</p>
2.	ОПК-1	<p>Знать: основы коммуникационных технологий</p> <p>Уметь: применять основы коммуникационных технологий</p> <p>Владеть: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах</p>	<p>Знать: основы коммуникационных технологий в устной и письменной формах</p> <p>Уметь: применять основы коммуникационных технологий в устной и письменной формах</p> <p>Владеть: способами решения задач профессиональной деятельности организации, предприятия</p>	<p>Знать: содержание в устной и письменной форме решаемой задачи в организации</p> <p>Уметь: применять коммуникационные технологии на русском и иностранном языках для решения задач в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности;</p>
		Знать: основы науки	Знать: основы науки	Знать: основы науки

3.	ПК-1	ки управления организациями Уметь: учитывать особенности управления для любого объекта Владеть: способностью управлять организациями	управления организациями с учетом их развития Уметь: учитывать особенности управления для любого объекта Владеть: способностью управлять организациями и группами (командами) сотрудников	управления организациями с учетом их стратегического развития Уметь: учитывать особенности управления для любого объекта, приспосабливаться к его характеристикам Владеть: способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.
----	------	--	---	---

на зачет

№	Оценка	Требования к знаниям
1	«зачтено»	Компетенции освоены полностью
2	«не зачтено»	Компетенции не освоены

6. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.1. Тесты по курсу «Управление качеством»

1. Качество продукции - это:

- а) соблюдение 2-х-3-х требований, определяющих пригодность продукции к использованию
- б) хороший спрос на продукцию
- в) строгое соблюдение требований к качеству сырья
- г) качественная работа персонала предприятия
- д) совокупность характеристик, удовлетворяющих установленным или предполагаемым требованиям к продукции

2. Объектами качества являются:

- а) работники предприятия
- б) технологические линии по изготовлению продукции
- в) системы стимулирования
- г) продукция, услуги, процессы, предприятие; системы управления качеством
- д) система сертификации

3. Качество позволяет:

- а) повысить удовлетворенность потребителей и добиться успеха
- б) опередить основного конкурента
- в) наладить четкий ритм производства
- г) сократить издержки производства
- д) получить определенные льготы по кредитованию

4. Какие два из перечисленных ниже утверждений относятся к современным тенденциям развития управления качеством?

- а) постоянный контроль качества;
- б) ориентация на потребителя;
- в) соблюдение международных стандартов ИСО 9000;

- г) обязательная сертификация всех видов продукции;
 - д) учет «человеческого фактора».
5. «Спираль качества» - это:
- а) планирование по звеньям потребитель – разработка продукта – производство – маркетинг, которые повторяются по восходящей линии (спирали);
 - б) развитие управления качеством по восходящей спирали;
 - в) постоянное повышение качества на предприятии;
 - г) совершенствование методов контроля по восходящей линии;
 - д) постоянное совершенствование всех звеньев управления качеством.
6. Смысл идеи японского ученого Тагути заключается в том, что:
- а) качество продукции должно давать прибыль предприятию;
 - б) качество товара измеряется потерями общества в обратной пропорции;
 - в) качество продукции и отношение общества к предприятию взаимосвязаны;
 - г) качество можно примерно измерить количественно;
 - д) качественная продукция является выигрышной для предприятия.
7. К характеристикам безопасности сельскохозяйственной продукции не относится:
- а) содержание токсических веществ;
 - б) содержание пестицидов;
 - в) нетоварный внешний вид;
 - г) превышение сроков хранения;
 - д) последствия от неправильного хранения.
8. Закон о защите прав потребителя не устанавливает права потребителя:
- а) на безопасность товара;
 - б) на судебную защиту;
 - в) по ответственности производителя (продавца) за нанесение вреда здоровью покупателя;
 - г) по влиянию потребителя на установление производителем срока годности товара;
 - д) на хорошее качество.
9. Программа НАССР («Анализ рисков и критические точки управления») не включает:
- а) анализ рисков;
 - б) выявление критических точек контроля;
 - в) анализ сроков хранения товара;
 - г) установление критических пределов;
 - д) оценку эффективности функционирования программы.
10. Стандарты ИСО 9000 – это:
- а) международные стандарты на основные виды продукции;
 - б) группа рекомендуемых стандартов по управлению качеством;
 - в) стандарты на технологические процессы производства важнейших видов продукции;
 - г) стандарты на системы управления качеством, обязательные для применения во всех государствах – членах ИСО;
 - д) стандарты на товары международного пользования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не 70 - 84% тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента на 51 – 69 %; .

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

6.2. Кейс –задания

Раздел 1. Концептуальные основы управления качеством

Тема: Качество как объект управления

Задание 1

1. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях производящих:

- а) одежду;
- б) прохладительные напитки;
- в) деревообрабатывающие станки;
- г) автомобили.

Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

Задание 2

Обоснуйте актуальность проблемы качества в современных условиях, на конкретном примере

Задание 3

Охарактеризуйте взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

Тема: Качество и ориентация на потребителя

Задание 1

Опишите формы участия потребителя в бизнесе организации

Задание 2

Обоснуйте культуру сервиса в поддержании качества

Тема: Методы управления качеством

Задание 1

Опишите методы принятия решений в управлении качеством

Задание 2

Охарактеризуйте метод полезности в управлении качеством

Задание 3

Опишите метод теории игр в управлении

Тема: Методология системных исследований управления качеством

Задание 1

Охарактеризуйте специфику методологии управления качеством

Задание 2

Опишите системный подход в управлении качеством

Раздел 2. Организация управления качеством

Тема: Принятие решений в управлении качеством

Задание 1

Обоснуйте эффективность принятия решений с акцентом на взаимоотношения между производителем и потребителем

Задание 2

Охарактеризуйте статистические методы контроля качества

Задание 3

Опишите метод Тагути и «семь инструментов управления»

Тема: Процессный подход к менеджменту качества

Задание 1

Охарактеризуйте назначение процессного подхода

Задание 2

Опишите процессы поставщика в управлении качеством

Задание 3

Опишите процесс постоянного улучшения качества товара

Задание 4

На примере конкретного предприятия охарактеризуйте состояние системы менеджмента качества

Тема: Моделирование систем управления качеством

Задание 1

Опишите систему менеджмента качества на примере конкретного предприятия

Задание 2

Охарактеризуйте систему менеджмента качества в моделировании

Задание 3

Опишите концептуальную особенность сложной системы менеджмента качества при моделировании

Тема: Экономические аспекты качества

Задание 1

Приведите классификацию затрат на качество на примере конкретного товара

Задание 2

Охарактеризуйте производственные затраты на повышение качества продукции

Задание 3

Обоснуйте положение «конкурентоспособность и качество товара»

Тема: Административное управление качеством

Задание 1

Опишите систему административного управления в управлении качеством

Задание 2

Охарактеризуйте процесс административного управления в управлении качеством

Задание 3

Опишите организацию и процедуру административного управления

Критерии оценки:

- 1) Оценка «отлично» выставляется студенту, если ответ полный и правильный, студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение, привел иллюстрирующие примеры.
- 2) Оценка «хорошо» выставляется студенту, если ответ студента правильный, но не полный, не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.
- 3) Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответы правильны в основных моментах, нет иллюстрирующих примерах, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют.
- 4) Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.

Практические навыки.

Текущий контроль теоретических знаний проводится путем устного опроса студентов по теме практического занятия, выявления практических умений путем выполнения аудиторных и домашних индивидуальных заданий, которые включают:

- тестирование;
- решение задач.

При ответе по тестам от студента требуется теоретическое обоснование выбранного им ответа.

6.3. Тематика рефератов:

1. Анализ качества продукции в условиях эксплуатации
2. Взаимосвязь понятий качество и конкурентоспособность товара
3. Документационное обеспечение управления качеством
4. Жесткие и мягкие параметры качества
5. Значение мотивации работников в управлении качеством
6. Комплексное управление качеством.
7. Маркетинг качества, т.е. изучение рынка с акцентом на качество
8. Маркировка продукции
9. Методы оценки качества
10. Механизмы управления качеством продукции
11. Организация разработки и управления качеством
12. Органы и службы стандартизации
13. Параметры качества продукции
14. Патентно-правовые показатели.
15. Показатели стандартизации и унификации.
16. Предметные и функциональные характеристики, их сущность и особенности
17. Предпроизводственные затраты на разработку и внедрение системы управления качеством
18. Принципы стандартизации
19. Процесс управления качеством.
20. Развитие систем государственной и общественной защиты прав потребителей на качественную продукцию
21. Разработка качественной эксплуатационной документации
22. Система управления качеством в масштабах предприятия
23. Соотношение понятий менеджмент качества и система управления качеством.
24. Стандартизация и сертификация продукции
25. Степень полезности товара

26. Теоретические основы модуля качества
27. Факторы, влияющие на качество продукции
28. Человеческий фактор как механизм управления качеством

7. Вопросы на экзамен

1. Актуальность проблемы качества в современных условиях.
2. Базовые принципы управления качеством
3. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
4. Дифференциальная оценка качества
5. Значимые для потребителя элементы системы управления качеством
6. Истоки качества
7. Качество и свойство продукции
8. Классификация затрат на качество
9. Классификация затрат на качество
10. Компоненты управления качеством
11. Конкурентоспособность и качество
12. Конкурентоспособность производителя
13. Контроль качества сырья и материалов, конечной продукции
14. Культура сервиса в поддержании качества
15. Метод полезности
16. Метод принятия решений в управлении качеством
17. Метод теории игр в управлении
18. Методические основы управления качеством
19. Методология управления качеством
20. Методы количественной оценки качества
21. Механизмы управления качеством
22. Общие и специальные методы управления качеством
23. Организационная структура управления качеством
24. Основной принцип системы управления качеством.
25. Основные и вспомогательные процессы жизненного цикла продукции
26. Ответственность руководства
27. Показатели технологичности.
28. Показатели, характеризующие качество продукции
29. Потребности и ожидания сторон
30. Правовой аспект качества.
31. Принцип обратной связи
32. Принцип сквозного управления качеством
33. Проблемы качества
34. Производственные затраты на повышение качества продукции
35. Производственные затраты на повышение качества продукции
36. Процессы управления в системе управления качеством.
37. Различия между понятиями конкурентоспособность товара и конкурентоспособность предприятия
38. Система административного управления качеством
39. Содержание системы менеджмента качества

40. Социальный аспект качества
41. Специальные принципы управления качеством
42. Специальные функции управления качеством
43. Стандарты качества продукции
44. Требования к разработке стандартов качества
45. Удовлетворенность потребителя
46. Условия влияющие на качество
47. Участие потребителя в бизнесе организации
48. Факторы повышения качества продукции
49. Эргономические показатели.
50. Эстетические показатели.

8. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка экзамена	Требования к знаниям
«отлично» (компетенции освоены полностью)	Обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо» (компетенции в основном освоены)	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно» (компетенции освоены частично)	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«неудовлетворительно» (компетенции не освоены)	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.