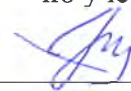


УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора
по учебной работе



(Н.Ю.Титова)

«18» июня 2018г.

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Управление качеством

**основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по
специальностям СПО**

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

базовой подготовки

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	2
2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	3
3. Контрольные задания текущей аттестации	5
4. Контрольные задания промежуточной аттестации	18
5. Критерии оценки	20
6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в промежуточной аттестации	23

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины

Управление качеством

наименование дисциплины

КИМ включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме

Дифференцированный зачет

форма промежуточной аттестации

КИМ разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки специальности(-тей) СПО

46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение

код

наименование специальности

- программы учебной дисциплины

Управление качеством

наименование дисциплины, год утверждения

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Формой проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» в соответствии с учебным планом для студентов очной формы обучения является **дифференцированный зачет**.

При реализации программы у обучающихся будут сформированы общие компетенции / профессиональные компетенции по специальности:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК. 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1. Участвовать в работе по экспертизе ценности документов в соответствии с действующими законодательными актами и нормативами.

ПК 2.2. Вести работу в системах электронного документооборота.

ПК 2.3. Разрабатывать и вести классификаторы, таблицы и иные справочники по документам организации.

ПК3.1. Осуществлять информационную работу по документам, в том числе с использованием оргтехники, программных средств учета, хранения и поиска документов и других специализированных баз данных.

ПК3.2. Принимать меры по упорядочению состава документов и информационных потоков, сокращению их количества и оптимизации документопотоков организации.

ПК3.5. Принимать участие в разработке локальных нормативных актов организации по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У 1 Оформлять документацию по управлению качеством продукции..

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З 1 Основные положения систем менеджмента качества и требования к ним;

З 2 Методическую и нормативную документацию по управлению качеством продукции.

3. Контрольные задания текущей аттестации

Тестовые задания

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?

- 1) необходимость производства современной эффективной продукции;
- +2) понимание и выполнение требований потребителей;
- 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.

2. В чём заключается основная роль руководства?

- +1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- 2) профессиональный уровень организации;
- 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.

3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?

- +1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
- 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
- 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.

4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?

- +1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
- 2) постоянное совершенствование производственных средств;
- 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.

5. Значение термина «Подход как к процессу»:

- 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
- 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
- +3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.

6. В чём заключается системный подход к менеджменту?

- +1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
- 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
- 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.

7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

- +1) система контроля качества;
- 2) политика инновационных разработок;
- 3) менеджмент контроля качества.

8. Цель создания системы менеджмента:

- +1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
- 2) объединение задач между структурными подразделениями компании;
- 3) реализация политики организации в сфере качества.

9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?

- 1) Совет директоров;
- +2) руководители организации;
- 3) наёмный квалифицированный менеджмент.

тест 10. Одна из вероятных целей компании:

- 1) сохранение рыночной доли;
- +2) усовершенствование банковской деятельности;
- 3) улучшение логистики.

11. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:

- 1) конкуренция;
- 2) конечный потребитель;
- +3) кредитная организация.

12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:

- +1) сторонней компании;
- 2) Федеральной налоговой службы;
- 3) счётной палаты.

13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

- 1) ИСО 9006:2000;
- 2) ИСО 9005:2000;
- +3) ИСО 9000:2000.

14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

- 1) управление рабочими кадрами;

- 2) распределение несоответствующей продукции;
- +3) ресурсораспределение.

15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?

- 1) разработка сети бизнес-процессов;
- 2) распределение полномочий;
- +3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.

16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:

- 1) контроль качества;
- +2) усовершенствование качественных показателей;
- 3) управление стандартами качества.

17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?

- +1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;
- 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией;
- 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании.

18. Кто составляет субъект управления качеством?

- +1) руководство компании;
- 2) поставщик;
- 3) смежное предприятие.

19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

- 1) Совет директоров;
- +2) компанию;
- 3) руководителей структурных подразделений компании.

тест-20. Что является процессным подходом?

- 1) принцип организации;
- 2) руководство к деятельности организации;
- +3) политика качества производства.

21. Что подразумевается под понятием «процесс»?

- +1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;
- 2) управляющая деятельность с входами и выходом;

3) получение конечного продукта, произведённого организацией.

22. Что называют добавленной ценностью?

- +1) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;
- 2) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве;
- 3) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции.

23. На что могут быть направлены бизнес-процессы?

- 1) на финансовый менеджмент;
- +2) на создание добавленной ценности;
- 3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

24. Какие процессы считаются основными?

- +1) жизненного цикла производимого продукта;
- 2) получение заготовок продукции;
- 3) приобретение сырья для выпускаемой продукции.

25. Какие процессы называются обеспечивающими?

- 1) предоставления информации;
- +2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
- 3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

26. Что называют деревом процессов?

- 1) отображение процессов в виде графического дерева;
- +2) линейную структуру взаимосвязанных процессов;
- 3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

27. Что является элементом дерева процессов?

- +1) подпроцессы качества;
- 2) рабочие инструкции производственной компании;
- 3) предписания руководства в отношении качества.

28. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?

- 1) стратегическое планирование потребительских требований;
- 2) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья;

+3) определение последовательности и взаимодействия между процессами.

29. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?

1) определение себестоимости каждого отдельного процесса;

+2) определение потребителей всех отдельных процессов;

3) определение торговой марки для каждый из процессов.

тест_30. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?

+1) определение удовлетворённостью произведённой продукцией;

2) знание поставщиков для производства собственной продукции;

3) повышение качественных характеристик комплектующих.

31. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов?

1) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей;

2) определение необходимых значений;

+3) непрерывное улучшение производственных средств организации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 1.

Наименование работы: «Определение целесообразности улучшения деятельности фирмы»

Цель работы: закрепить теоретические знания практическими навыками.

Методические указания.

Для того, чтобы решить, целесообразно ли выделить средства на улучшение деятельности условной фирмы необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Увеличивается ли год от года количество потенциальных потребителей товаров и услуг вашего предприятия?
2. Составляют ли ваши потери от брака и затраты на исправление дефектов менее 1% стоимости реализованной продукции? (Табл. 1)
3. Выполняете ли вы производственные графики?
4. Придерживаетесь ли плановых издержек производства?
5. Применяете ли вы только те материалы, детали и комплектующие изделия, которые отвечают требованиям технических условий?
6. Составляют ли у вас потери рабочего времени из-за прогулов и невыходов на работу, по другим причинам меньше 5% ? (Табл. 1).
7. Составляет ли ежегодная текучесть рабочей силы меньше 5% ? (Табл. 1)

$$\frac{\Delta R_{\text{дд}}}{R_{\text{н}} i} * 100.$$

8. В состоянии ли вы привлекать лучшие кадры на своё предприятие?
9. Расходуете ли вы должное количество средств на подготовку своих кадров с учётом того, каков размер потерь от ошибок персонала?
10. Выполняют ли ваши работники свои обязанности в течении 90% рабочего времени? (Табл. 1)
11. Правильно ли вы понимаете требования своих потребителей вашим изделиям или услугам?
12. Хотели бы вы поднять моральный дух своих работников?
13. Считаете ли вы, что работники предприятия могут работать лучше, чем они работают?
14. Отбраковывает ли ваш входной контроль менее 1% деталей и комплектующих изделий, которые поступают на ваше предприятие? (Табл. 1)
15. Составляют ли на вашем предприятии контролёры менее 5% производственных рабочих? (Табл. 1)
16. Занимает ли сверхурочная работа ваших рабочих, не связанных с выполнением производственных операций, менее 5% рабочего времени? (Табл. 1)
17. Считаете ли вы, что можно снизить производственные затраты и сократить длительность производственного цикла?
18. Можете ли вы похвастаться отсутствием рекламации от своих потребителей, если рассчитывали на хвалебные отзывы?
19. Были ли темпы роста производительности труда на вашей фирме за последние 5 – 10 лет выше темпов роста инфляции?
20. Были ли темпы роста ваших дивидендов, выплаченных по акциям, выше темпов роста инфляции за последние 5 лет?

Каждый положительный ответ следует оценить в один балл.

По результатам оценки ответов на все вопросы в виде суммы баллов можно дать следующие рекомендации:

- 0 – 9 баллов – Улучшение работы должно стать вашей главной задачей.
- 10 – 13 баллов – Процесс улучшения работы был бы очень полезен вашему предприятию.
- 14 – 17 баллов – Вам следует подумать о внедрении процесса улучшения деятельности.
- 18 – 20 баллов – Предприятие хорошо работает, особой необходимости в совершенствовании нет.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислить направления совершенствования деятельности.
2. Роль руководителя в успешной деятельности организации.
3. Основные условия, способствующие успеху деятельности фирмы.

Практическая работа № 2.

Наименование работы: «Выявление факторов, влияющих на качество работы (учёбы)».

Цель работы: закрепление теоретических знаний практическими навыками.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ.

Для достижения высокого качества работы на производстве работнику необходимы хорошие знания в той области, где он работает. На получение хороших, качественных знаний оказывает влияние множество различных

факторов. В ходе выполнения данной работы необходимо выявить факторы, которые оказывают влияние на качество учёбы студентов.

Ход выполнения работы:

1. Каждый студент получает список подгруппы, по которой он будет проводить анализ.
2. Собрать информацию по учебному журналу об успеваемости и посещаемости анализируемой подгруппы:
 - количество оценок «2», «3», «4», «5»;
 - пропуски занятий: по уважительным причинам, по неуважительным причинам, всего.

3. Расчёт успеваемости:

- По каждому студенту в подгруппе:

$$\hat{E}_{\text{ст}}^{\text{усп}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{оценки} \cdot \text{вес}_i}{\sum_{i=1}^n \text{оценки} \cdot \text{вес}_i} \cdot 100$$

- По группе:

$$\hat{E}_{\text{группы}}^{\text{усп}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{оценки}_i \cdot \text{вес}_i}{\sum_{i=1}^n \text{оценки}_i \cdot \text{вес}_i} \cdot 100$$

4. Рассчитать качество учёбы:

- По каждому студенту:

$$\hat{E}_{\text{ст}}^{\text{кач}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{качество}_i \cdot \text{вес}_i}{\sum_{i=1}^n \text{качество}_i \cdot \text{вес}_i} \cdot 100$$

- По группе:

$$\hat{E}_{\text{группы}}^{\text{кач}} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{качество}_i \cdot \text{вес}_i}{\sum_{i=1}^n \text{качество}_i \cdot \text{вес}_i} \cdot 100$$

5. Произвести расчёты по посещаемости студентами занятий:

$$\hat{I} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{посещаемость}_i \cdot \text{вес}_i}{\sum_{i=1}^n \text{посещаемость}_i \cdot \text{вес}_i} \cdot 100;$$

где $\text{Ч}_{\text{общ}}$ – общее количество проведённых занятий, час (по расписанию колледжа);

$\text{ПР}_{\text{общ}}$ – количество часов пропущенных занятий;

6. Определить процент пропусков занятий без уважительных причин:

$$\hat{E}_{\text{ст}}^{\text{проп}} = \frac{\text{ПР}_{\text{ст}}}{\text{ПР}_{\text{общ}}} \cdot 100$$

где $\text{ПР}_{\text{ст}}$ – количество часов пропущенных занятий без уважительных причин.

Расчёты 5 и 6 произвести по каждому студенту отдельно и в целом по группе.

Результаты произведённых расчётов оформить в виде таблицы 1 и сделать вывод по каждому студенту отдельно и в целом по группе.

Таблица 1 Анализ факторов, влияющих на качество учёбы

Фамилия, имя студента подгруппы	$K_{\text{усп}}$	$K_{\text{кач}}$	Π	$\hat{E}_{\text{ст}}^{\text{усп}}$
1.				
2.				

3.				
4.				
5.				
Всего по подгруппе				

Вопросы для самоконтроля:

1. Факторы, влияющие на обеспечение качества результатов деятельности организации.
2. Роль поставщиков в совершенствовании деятельности организации.
3. Формы признания заслуг работников.

Практическая работа № 4.

Наименование работы: «Построение диаграммы Парето и кривой Лоренца».

Цель работы: закрепление теоретических знаний практическими навыками.

Методические указания.

Показатели качества делятся на *единичные и комплексные*. Единичные относятся к одному из свойств, определяющих качество, комплексные – сразу к нескольким. Комплексные показатели качества могут быть связаны с единичными через функциональные зависимости, отражающие законы природы, или некоторую комбинацию, соответствующую принятому определению комплексного показателя.

В повседневной деятельности предприятия возникают различные проблемы – трудности с оборотом кредитных сумм, освоением новых правил принятия заказов, появление брака. Возможен рост трудоёмкости, наличие на

складах нереализованной продукции, поступление рекламаций, количество которых не уменьшается, несмотря на старания повысить качество. Поиски решения этих проблем начинают с их классификации по отдельным факторам (операциям) с целью выяснения основных, т.е. тех, которые связаны с наибольшими затратами. Чтобы выяснить основные факторы строят диаграммы Парето и затем производят их анализ.

При использовании диаграмм Парето составляющие, по которым производится анализ, объединяются в три группы: А, В, С.

В первую группу объединяются три фактора, которые по своей величине превосходят все остальные и располагают их в порядке убывания. Во вторую группу заносят три последующих фактора, каждый из которых в убывающем порядке непосредственно примыкает к группе А. В третью группу заносят все остальные факторы, выделяя в качестве последнего фактора группу «прочие факторы», т. е. те, которые не удалось разделить на составляющие.

Если производить стоимостной анализ, то считается, что на группу А приходится 70 – 80% всех затрат, а на группу С – 5 – 10%. Промежуточная группа В характеризуется 10 – 25% затрат, связанных с ошибками и дефектами в работе. Неравноценная стоимость групп А, В, С наводит на мысль различного подхода к рациональным затратам на производство деталей, входящих в эти группы. Например, контроль деталей в группе А должен быть наиболее жестким, а в группе С наиболее упрощенным.

Ход выполнения работы:

1. Собирают данные, которые могут иметь отношение к браку, выявляют количество видов брака и подсчитывают сумму потерь, соответствующую каждому из видов.
2. Располагают виды брака в порядке убывания суммы потерь так, чтобы в конце стояли виды, соответствующие меньшим потерям, и виды, входящие в рубрику «Прочие».
3. По оси абсцисс откладывают виды брака, по оси ординат – сумму потерь.
4. Подсчитывают накопленную сумму, её принимают за 100%.
5. Строится столбчатый график, где каждому виду брака соответствует свой прямоугольник (столбик), вертикальная сторона которого соответствует величине потери от этого вида брака (основания всех прямоугольников равны).
6. На правой стороне графика откладывают значение кумулятивного процента и вычерчивают кривую кумулятивной суммы – кривую Лоренца.
7. Производят анализ диаграммы Парето:
 - Подсчитывают процент потерь от брака, приходящийся на группу А.
 - Анализируют каждую операцию, входящую в группу А.
 - Составляется график мероприятий, позволяющих снизить процент брака.

Вопросы для самоконтроля:

1. Дать определение единичных и комплексных показателей качества.
2. Для чего строят диаграмму Парето?
3. Как распределяются анализируемые факторы при использовании диаграммы Парето?
4. Какой вывод следует после определения стоимостной величины групп А, В, С?

Задача 1.

Построить диаграмму Парето и произвести её анализ на основании следующих данных:

Данные о браке в производстве кровельных листов

Вид брака	Потери от брака (тыс. руб)	Потери от брака, %
1. Боковые трещины	5,4	
2. Шелушение краски	3,7	
3. Коробление	62	
4. Отклонение от перпендикулярности	20	
5. Грязная поверхность	4,5	
6. Винтообразность	8,5	
7. Трещины по поверхности	10	
8. Боковой изгиб	30	
9. Прочие причины	10,2	
ИТОГО		100

Задача 2.

Построить диаграмму Парето и произвести её анализ на основании следующих данных:

Данные о браке в производстве дисковых пил

Наименование операции	Количество бракованных деталей, шт.	Потери от брака, руб.		Потери от брака. %
		На 1 деталь	Всего	
1. Вырубка круга	40	2050		
2. Расточка отверстия	10	2900		
3. Обточка в пакете	12	3000		
4. Вырубка стружечных канавок	60	3300		
5. Правка корпусов фрез от коробления	30	4000		
6. Пайка твердосплавных пластин	70	3500		
7. Шлифование по наружному диаметру	5	8200		
8. Шлифование по боковым сторонам	2	8400		
9. Заточка по передней поверхности	3	8600		
10. Заточка по задней поверхности	10	9000		
11. Заточка по боковым сторонам	8	9000		
12. Упаковка и консервация	2	9200		
13. Прочие потери	-		60500	
ИТОГО				100

Практическая работа № 3.

Наименование работы: семинарское занятие по «Закону о защите прав потребителей»

Цель работы: получить практические навыки использования «Закона о защите прав потребителя»

Методические указания.

Правовую базу в РФ в области качества, защиты интересов потребителя представляет «Закон о защите прав потребителя». Этот закон требует от продавца (изготовителя), чтобы товар был безопасным и соответствовал требованиям стандартов и условиям договора. При продаже товара с недостатками потребитель вправе требовать от продавца либо безвозмездного устранения недостатков, либо замены на аналогичный товар. Продавец обязан удовлетворить требование потребителя в случае, если продавец не докажет, что недостатки в товаре возникли по вине покупателя.

Пользуясь этим Законом, можно отстаивать свои права на получение качественного товара и возмещение убытков, в том числе в судебном порядке.

Качество товара определяется, как это установлено в Законе, условиями договора между продавцом и потребителем. Изготовитель обеспечивает

безопасность продукции в течение установленного срока службы или срока годности.

Большинство потребителей мало знают о своих правах и о Законе, защищающем их права. Поэтому изучение «Закона о защите прав потребителей» позволит студентам в повседневной жизни правильно пользоваться своими правами, а в случае необходимости защищать их.

Ход проведения работы:

1. Предварительно студенты самостоятельно изучают «Закон о защите прав потребителей», выписку из «Правил торговли»
2. Затем по изученным материалам готовят сообщения.
3. На занятии группа делится на подгруппы.
4. Каждая подгруппа разрабатывает ситуацию, в которой потребителю необходима помощь Закона.
5. Каждая ситуация проговаривается.
6. Подгруппы меняются заданиями и с помощью Закона находят правильное решение ситуации.
7. Каждая подгруппа объясняет решение своей ситуации, опираясь на статьи Закона и «Правил торговли».
8. В конце занятия все студенты оформляют работу в тетради.

Темы сообщений:

1. Общие положения «Закона о защите прав потребителей»
2. Защита прав потребителя при продаже товаров потребителям.
3. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказании услуг).
4. Государственная и общественная защита прав потребителей.
5. Правила продажи непродовольственных товаров.
6. Правила обмена непродовольственных товаров.

4. Контрольные задания промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации

1. Понятие «качество»
2. Понятие «управление качеством»
3. Основные этапы формирования моделей управления качеством
4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения

качества продукции

5. Эволюция подходов к управлению качеством
6. Показатели качества
7. Роль управления качеством в формировании

конкурентоспособности предприятия

8. Система качества Ф. Тейлора
9. Теория вариабельности У. Шухарта
10. Принципы совершенствования качества Э. Деминга
11. Система комплексного управления качеством К. Исикавы
12. Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана
13. Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби
14. Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума
15. Основные достижения отечественной школы управления качеством
16. Система бездефектного изготовления продукции (БИП)
17. Система «Качество, надёжность, ресурс с первых изделий»

(КАНАРСПИ)

18. Система научной организации труда по увеличению моторесурса

(НОРМ)

19. Система бездефектного труда (СБТ)
20. Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП)
21. Всеобщее управление качеством (TQM)
22. Японские модели управления качеством
23. Европейские модели управления качеством
24. Сущность процессорного подхода к управлению качеством
25. Полномочия и индикаторы качества
26. Процессы и владельцы процессов
27. Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем

менеджмента качества

28. Цели организации в области качества
29. Системный подход к качеству, как основа управления организацией
30. Заинтересованные стороны, их потребности и ожидания
31. Выгоды организации от внедрения системы менеджмента качества
32. Система менеджмента качества
33. Концепция процесса в системе менеджмента качества
34. Оценивание системы менеджмента качества

- 35. Обеспечение и улучшение качества
- 36. Сертификация систем менеджмента качества
- 37. Управление системой менеджмента качества
- 38. План качества
- 39. Основные требования к документации системы менеджмента качества
- 40. Уровни документации системы менеджмента качества
- 41. Принципы менеджмента качества
- 42. Причинно-следственная диаграмма Исикавы: назначение, принцип построения
- 43. Диаграмма Парето: назначение, принцип Парето, кривая Лоренца, построение диаграммы
- 44. Метод «Шесть сигм»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты
- 45. Метод «Семь (старых) инструментов контроля качества»: назначение, сущность, преимущества, недостатки, ожидаемые результаты.

5. Критерии оценки

5.1. Критерии оценки при текущей аттестации.

5.1.1. Устный опрос. Письменная контрольная работа.

«ОТЛИЧНО» – студент владеет знаниями по вопросу в полном объеме учебной программы и достаточно глубоко его осмысливает; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на вопрос, выделяет при этом самое существенное; устанавливает причинно-следственные связи; четко формулирует ответы; увязывает теоретические аспекты с практическими.

«ХОРОШО» – студент владеет знаниями по вопросу учебной программы, но имеются пробелы в некоторых, особенно сложных моментах; самостоятельно и (или) отчасти при наводящих вопросах дает полноценный ответ на вопрос; не всегда выделяет наиболее существенное, но не допускает серьезных ошибок в ответе; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – студент владеет основным объемом знаний по вопросу; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответа допускаются ошибки по существу вопросов. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – студент не освоил обязательного минимума знаний по вопросу, не способен ответить на вопрос даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора.

5.1.2. Тестирование (письменное, программированное).

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки (балл)
85 ÷ 100	5
75 ÷ 84	4
65 ÷ 74	3
менее 65	2

5.1.3. Практическое задание.

«ОТЛИЧНО» – полностью соблюдались правила трудовой и технической дисциплины, работа выполнялась самостоятельно, тщательно спланирован труд, рационально организовано рабочее место, полностью соблюдались правила техники безопасности, отношение к труду добросовестное, к инструментам – бережное, экономное. Все приемы труда выполнялись правильно, установленных для данного вида работ. Изделие (работа) выполнено точно по чертежу (инструкционной карте), соблюдена технологическая последовательность. Задание выполнено в полном объеме и в установленный срок.

«ХОРОШО» – работа выполнялась самостоятельно, допущены незначительные ошибки в планировании труда, организации рабочего места, которые исправлялись самостоятельно, полностью выполнялись правила трудовой и технологической дисциплины, правила техники безопасности. Приемы выполнялись в основном правильно, допущенные ошибки исправлялись самостоятельно. Изделие (работа) выполнена по чертежу (инструкционной карте), технологическая последовательность, в целом, соблюдена. На выполнение работы затрачено времени больше установленного по норме на 10%.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – самостоятельность в работе была низкой, допущены нарушения трудовой и технологической дисциплины, организации рабочего места. Отдельные приемы труда выполнялись

неправильно, но ошибки исправлялись после замечания учителя, допущены незначительные нарушения правил техники безопасности, установленных для данного вида работ. Изделие выполнено по чертежу с небольшими отклонениями; качество отделки удовлетворительное. На выполнение работы затрачено времени больше установленного по норме на 25%.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» – самостоятельность в работе отсутствовала, допущены грубые нарушения правил трудовой и технологической дисциплины, правил техники безопасности, которые повторялись после замечаний преподавателя. Неправильно выполнялись многие виды работ, ошибки повторялись после замечания преподавателя, неправильные действия привели к травме обучающегося или поломке инструмента (оборудования). Изделие (работа) выполнена с отступлениями от чертежа (инструкционной карты), не соответствует эталону. Доработка не может привести к возможности использования изделия (механизма). На выполнение работы затрачено времени против нормы больше чем на 25%.

5.2. Критерии оценки при промежуточной аттестации.

Критерии оценки, используемые при промежуточной аттестации, аналогичны критериям, используемым при текущей аттестации в зависимости от используемой формы контроля (устный опрос, письменная контрольная работа, тестирование, практическое задание).

В случае, если материалы промежуточной аттестации (билеты зачета, дифференцированного зачета, экзамена) содержат задания различных форм контроля, то преподаватель использует критерии оценки для каждой формы контроля по отдельности с последующим выводением усредненного показателя (балльной отметки).

6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в промежуточной аттестации

6.1. Для обучающихся

Основные источники:

1. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь. – ИПК. Издательство стандартов, 2003.
2. Закон РФ «О защите прав потребителей» - М.: Ось-89, 2004. – 48с.
3. Международные стандарты серии 9000:2000. Подходы, принципы и термины: вып. 17. – М.: НТК Трек, 2003. – 36с.
4. Федеральный закон «О техническом регулировании». М.: Ось-89, 2003. – 48с.
5. Адлер Ю., Щепетова С. Процессное описание бизнес-основ для системы экономики качества//Стандарты и качество. 2017
6. Всеобщий менеджмент качества. Уч. пос./ Под общ.ред. С.А. Степанова. СПб.: Изд-во СПбГЭТУ «ЛЭТИ», 2019.
7. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: основы теории и практики. Уч. пос. М.: Дело и сервис, 2016.
8. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник для ВУЗов. М.: ИНФРА-М, 2016.
9. Мазурова Т.А. Управление качеством. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2015.
10. Никифоров А.Д. Управление качеством: Уч. пос. для вузов. М.: Дрофа, 2015, 720 с.
11. Спицнадель В.Н. Системы качества (в соответствии с международными стандартами ISO семейства 9000): Уч. пос. СПб.: Издательский дом «Бизнес-пресса». 2017. 336 с.
12. Бузов Б.А. Управление качеством продукции. М.: Академия, 2016. – 176с.
13. Герасимова Е.Б. Управление качеством. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 256с.
14. Ребрин Ю.И. Управление качеством: Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2017. 174 с.
15. Справочник директора предприятия/Под ред. М.Г. Лапусты. 5-е изд., испр., изменен. и доп. М.: ИНФРА-М, 2018. 750 с.
16. Журналы: "Стандарты и качество", "Сертификация, «Директор».

Дополнительные источники:

1. Сергеев И.В., Веретенникова И.И. Экономика организаций (предприятий): учеб. / под ред. И.В. Сергеева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М., 2012.
2. Черемных Ю.Н. Микроэкономика. Продвинутый уровень: Учебник. – М., 2013.
3. Экономика организации (предприятия): учебник/ под ред. Н.А. Сафронова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 2013.

Интернет-ресурсы:

<http://www.dkvertal.ru> сайт Деловой квартал
<http://www.aup.ru> Административно-управленческий портал
<http://www.profi.ru> статьи и методические материалы по организации бизнеса
<http://www.ptpu.ru> сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»
<http://quality.eup.ru/> сайт о проблемах управления качеством
<http://www.devbusiness.ru> сайт Развитие бизнеса