бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

от 31.08.2021 № 528

от 31.08.2022 № 580

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.09 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

специальность

46.02.01 Документационное обеспечение

управления и архивоведение

(углубленный уровень подготовки)

Вологда

2022

Комплект оценочных средств составлен в соответствии с ФГОС по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение (углубленный уровень подготовки) и рабочей программой учебной дисциплины

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Тушина Т.Ю., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению на заседании предметной цикловой комиссии БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Протокол № 1 от 30.08.2021 г., протокол № 1 от 31.08.2022 г.

1. **Общие положения**

Комплект оценочных средств (КОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.09 Управление качеством.

КОС включает контрольные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

КОС разработан на основе ФГОС по программе подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, рабочей программы учебной дисциплины ОП09 Управление качеством.

Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в двух основных направлениях: оценка уровня освоения учебных дисциплин; оценка компетенций обучающихся.

Контролируемые компетенции:

**Общие компетенции:**

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

**Профессиональные компетенции**

ПК 2.1 Осуществлять экспертизу 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, табели и другие справочники по документам организации

ПК 3.1 Осуществлять информационную работу по документам, в том числе с использованием оргтехники, программных средств учета, хранения и поиска документов и других специализированных баз данных.

ПК 3.2. Принимать меры по упорядочению состава документов и информационных потоков, сокращению их количества и оптимизации документопотоков организации.

ПК 3.5. Принимать участие в разработке локальных нормативных актов организации по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела.

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

* работы с программными средствами учета, хранения, обработки и поиска документов;
* организации справочно-информационной деятельности с документами;

**уметь:**

**-**оформлять документацию по управлению качеством продукции;

**знать:**

**-**основные положения систем менеджмента качества и требования к ним;

-методическую и нормативную документацию по управлению качеством

продукции,

Форма промежуточной аттестации дифференцированный зачет

**2. Распределение основных показателей оценки результатов по видам аттестации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование элемента умений или знаний** | **Виды аттестации** | |
| *Текущий контроль* | *Промежуточная аттестация* |
| У1 оформлять документацию по управлению качеством продукции | + | + |
| З1 основные положения систем менеджмента качества и требования к ним | + | + |
| З2 методическую и нормативную документацию по управлению качеством продукции | + | + |

Кодификатор оценочных средств (примерный перечень и

краткая характеристика оценочных средств)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | Контрольная работа | Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу | Комплект контрольных заданий по вариантам |
|  | Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты | Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. | Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов |
|  | Реферат | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. | Темы рефератов |
|  | Сообщение  Доклад | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов, сообщений |
|  | Типовое задание | Стандартные задания, позволяющие проверить умение решать как учебные, так и профессиональные задачи. Содержание заданий должно максимально соответствовать видам профессиональной деятельности | Комплект типовых заданий |
|  | Творческое задание | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий |
|  | Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Комплект тестовых заданий |

**3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА**

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания.

Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Тип (вид) задания** | **Критерии оценки** |
| 1 | Тесты | Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений |
| 2 | Устные ответы | Таблица 2. Критерии и нормы оценки  устных ответов |
| 3 | Практическая работа | Выполнение не менее 80% - положительная оценка |
| 4 | Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы |

**Таблица 1**

**Шкала оценки образовательных достижений (тестов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 89 ÷ 80 | 4 | хорошо |
| 79 ÷ 70 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

**Таблица 2**

**Критерии и нормы оценки устных ответов**

|  |  |
| --- | --- |
| **«5»** | за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа |
| **«4»** | если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки |
| **«3»** | если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения |
| **«2»** | если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |
| **«1»** | за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать |

**Типовые задачи по дисциплине «Управление качеством»**

1. Построить диаграмму рассеивания показателя качества по результатам замеров.
2. Произвести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству методом анализа иерархий.
3. Построить и проанализировать контрольную карту по результатам замеров контролируемого параметра.
4. Рассчитать относительные затраты на качество в заданной базе измерений.
5. Построить гистограмму и провести анализ Паретодля факторов влияющих на качество по статистическим данным.
6. Оценить возможность приемки и браковки партии товара по результатам выборочного статистического приемочного контроля.

**Примечание.** Методы и примеры решения типовых задач изучаются в ходе лекционных занятий. Текущий контроль производится по результатам выполнения домашних заданий. Решение типовых задач на экзамене может быть предложено в виде дополнительного вопроса.

**Примеры типовых задач по дисциплине «Управление качеством»**

Задача №1. В табл.1 даны результаты замеров времени ожидания клиентом своей очереди в парикмахерской (мин: сек):

Таблица 1.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **19:23** | **1:35** | **4:48** | **12:37** | **17:38** |
| **22:32** | **7:04** | **0:02** | **21:00** | **22:30** |
| **18:46** | **18:43** | **2:56** | **21:29** | **13:18** |
| **12:13** | **13:46** | **22:01** | **10:30** | **4:02** |
| **0:39** | **21:09** | **1:25** | **12:37** | **12:36** |
| **10:25** | **0:54** | **1:32** | **7:34** | **23:12** |
| **12:28** | **12:07** | **13:02** | **13:17** | **19:00** |
| **19:12** | **11:41** | **15:48** | **1:13** | **20:56** |
| **23:09** | **8:52** | **14:04** | **3:36** | **16:38** |
| **1:47** | **4:40** | **19:03** | **4:19** | **17:45** |
| **14:40** | **5:56** | **12:17** | **2:37** | **18:49** |
| **10:18** | **11:33** | **5:36** | **21:33** | **6:08** |
| **2:06** | **9:12** | **8:10** | **0:40** | **3:22** |
| **20:48** | **13:37** | **20:14** | **11:11** | **9:29** |
| **18:16** | **12:53** | **20:48** | **1:15** | **1:31** |
| **13:00** | **14:20** | **0:19** | **13:59** | **2:23** |
| **7:02** | **22:18** | **2:44** | **15:58** | **15:27** |
| **16:03** | **6:00** | **17:14** | **16:57** | **22:36** |
| **18:01** | **4:22** | **2:10** | **21:34** | **14:15** |
| **0:16** | **22:02** | **16:35** | **20:53** | **15:49** |

Построить диаграмму рассеивания показателя качества сервиса по результатам замеров.

**Примечание.** Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача № 2. Провести оценку уровня сервиса и выявить лидера по качеству услуг среди трех гостиниц (А, Б, В) по трем показателям (П1, П2, П3). Студент выступает в качестве эксперта. Лидер и степени взаимного превосходства определяются методом анализа иерархий.

**Примечание.** Задача решается с применением пакета TPR..

Задача №3. В таблице 2 представлены результаты разновременных замеров веса контрольной порции мороженого изготавливаемого автоматом. Построить и проанализировать R- и S- контрольные карты и сделать вывод о стабильности технологического процесса по данному параметру.

Таблица 2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1 | 498,9423 | 501,0419 | 499,5237 | 495,8375 | 496,3872 | 495,5200 | 490,2608 | 488,8436 |
| 2 | 498,7777 | 500,0027 | 498,0182 | 496,8566 | 495,8320 | 494,1391 | 490,5870 | 488,5015 |
| 3 | 500,3611 | 500,1949 | 497,5269 | 497,1518 | 495,9786 | 494,9086 | 491,6533 | 488,2339 |
| 4 | 499,8331 | 498,7041 | 499,0681 | 496,9258 | 495,6604 | 496,3432 | 490,1475 | 488,8907 |
| 5 | 501,4619 | 500,6420 | 500,0988 | 496,1027 | 496,8417 | 494,3654 | 492,5251 | 490,1492 |
| 6 | 498,1541 | 497,6953 | 496,1811 | 496,6017 | 496,2702 | 495,7104 | 490,2672 | 488,0090 |
| 7 | 498,2014 | 498,1616 | 498,4927 | 498,2841 | 496,0592 | 495,1543 | 490,1990 | 489,6502 |
| 8 | 499,8427 | 500,5157 | 498,2127 | 497,3700 | 497,2467 | 494,9248 | 490,7333 | 488,9702 |
| 9 | 499,6275 | 499,5947 | 497,5617 | 497,3615 | 495,7614 | 494,9112 | 490,8454 | 489,1912 |
| 10 | 500,1298 | 498,6617 | 498,0299 | 498,1093 | 496,8517 | 495,0689 | 491,6397 | 488,9904 |
| 11 | 499,2243 | 498,9462 | 497,5241 | 497,4735 | 496,9616 | 494,1411 | 491,5997 | 488,5459 |
| 12 | 499,7424 | 499,1992 | 498,7540 | 497,1621 | 496,2599 | 494,0717 | 491,5842 | 490,1355 |
| 13 | 500,6392 | 498,8050 | 498,9071 | 495,0746 | 495,4543 | 495,1229 | 491,8651 | 489,5322 |
| 14 | 500,0285 | 497,6539 | 497,8845 | 499,6241 | 493,8553 | 494,5393 | 490,4900 | 489,3246 |
| 15 | 498,6500 | 499,6160 | 498,2632 | 497,7621 | 494,7514 | 494,6551 | 491,4591 | 487,0316 |
| 16 | 500,3335 | 500,7372 | 498,5669 | 497,2994 | 496,0645 | 494,6571 | 488,9086 | 488,5061 |
| 17 | 500,4258 | 498,7568 | 497,7754 | 496,5925 | 495,4445 | 495,1526 | 490,4958 | 488,1437 |
| 18 | 497,7643 | 497,4525 | 498,7429 | 499,0720 | 496,4320 | 496,0069 | 491,2777 | 487,6055 |
| 19 | 500,4548 | 497,5443 | 496,5636 | 497,8381 | 494,3040 | 493,8470 | 492,0343 | 489,7666 |
| 20 | 499,8101 | 499,0346 | 499,2742 | 498,6246 | 496,0302 | 494,0034 | 491,6647 | 489,8109 |

**Примечание.** Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №4. В табл.3 даны величины абсолютных затрат на качество определить величины затрат относительно объема продаж. Построить график и проанализировать тенденцию изменения затрат на качество.

Таблица 3.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Затраты**  **(тыс. руб)** | **Период** | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| На  профилактику | 865 | 862 | 1776 | 2078 | 2071 | 2064 | 2067 | 3367 | 3970 | 3738 |
| На контроль | 8351 | 8353 | 8640 | 8057 | 8085 | 8327 | 7475 | 7761 | 5489 | 4895 |
| Внутренние потери | 17568 | 17280 | 16372 | 14355 | 13512 | 12787 | 8941 | 8579 | 7552 | 8088 |
| Внешние  потери | 8064 | 7778 | 7786 | 7296 | 7471 | 7178 | 7011 | 7845 | 7678 | 8511 |
| Общие  затраты | 34848 | 34273 | 34574 | 31786 | 31139 | 30356 | 25494 | 27552 | 24689 | 25232 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Объем**  **продаж** | 346764 | 390671 | 423851 | 504127 | 509550 | 582375 | 692009 | 839841 | 889504 | 897125 |

**Примечание.** Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №5.. В таблице 4 приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

Таблица 4.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Причины недовольства работой продавцов** | **Количество  случаев** |
| **1** | **Другие причины** | **4** |
| **2** | **Невнимательность к покупателям** | **7** |
| **3** | **Неопрятный внешний вид** | **8** |
| **4** | **Медленная работа** | **11** |
| **5** | **Стремление продать любым способом** | **14** |
| **6** | **Нетактичное поведение** | **23** |
| **7** | **Неспособность дать нужную консультацию** | **37** |
|  | **Итого** | **104** |

**Примечание.** Задача решается с применением табличного процессора MS Excel.

Задача №6.

Вариант 1: Определить приемочную (браковочную) частоту при одноступенчатом выборочном контроле партии товара, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 1000 изделий, а приемлемый уровень брака 5%.

Вариант 2: Определить границы принятия решения о приемке (браковке) партии товара при последовательном контроле если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, объем выборки 500 изделий, приемлемый уровень брака 1% с отклонением от номинала не более чем в 2 раза.

Вариант 3: Определить риск производителя (потребителя) если в партии из 1000 изделий 7% брака и партия принята с приемлемым уровнем брака 5%. Заданный риск потребителя (производителя) 1%.

Вариант 4: Определить объем выборки, если заданный риск производителя и потребителя не более 5%, доверительный интервал оценивания 20%, а приемлемый уровень брака 10%.

**Примечание.** Задача решается с применением табличного процессора MS Excel или при помощи расчетов на калькуляторе.

**Темы** работ приведены в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № ПЗ | Тема | Цель | Содержание |
| 1 | Решение типовых задач статистического контроля качества. | Закрепить знания студентов по вопросам статистического контроля качества. | Ознакомление студентов с последовательностью действий при решении типовых задач 1, 5, 6. Самостоятельное решение студентами типовых задач 1, 5, 6. |
| 2 | Построение и анализ контрольную карту. | Изучить методику построения и анализа контрольной карты. | Ознакомление студентов с методикой построения и анализа контрольной карты. Самостоятельное решение студентами типовой задачи 3. |
| 4 | Оценка качества услуг (сервиса) методом анализа иерархий. | Отработать (закрепить) практические навыки оценки качества услуг (сервиса) методом анализа иерархий. | Ознакомление студентов с пакетом TPR. Совместное решение типовой задачи оценки качества услуг методом анализа иерархий. Самостоятельное решение студентами типовой задачи 2. |
| 5 | Оценка затрат на качество. | Закрепить знания студентов по вопросам оценки и анализа затрат на качество. | Ознакомление студентов с методикой оценки и анализа затрат на качество. Самостоятельное решение студентами типовой задачи 4. |

**Тесты по дисциплине «Управление качеством»**

**Вариант 1**

**1. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:**

- соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;

- совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

- согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);

- документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

**2. Система управления (менеджмента) качества впервые была научно обоснована в трудах:**

- Г. Форда;

- Ф. Тейлора;

- А. Файоля;

- Э. Деминга;

- К. Маркса.

**3. Показатель качества товара (услуги) это:**

- количественная характеристика одного или нескольких свойств товара (услуги), определяющих его (ее) качество;

- численная оценка уровня качества товара (услуги);

- вербальная оценка уровня качества товара (услуги);

- надежность, безопасность и доступность товара (услуги);

- объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

**4. TQM это:**

- постоянное улучшение качества;

- концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;

- ответственность руководства за обеспечения качества продукции;

- совокупность современных представлений о качестве продукции;

- объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

**5. В соответствии с современными представлениями субъектом управления качеством является:**

- руководство предприятия;

- система управления (менеджмента) качества;

- потребитель товара (услуги);

- производитель товара (услуги);

- государство.

**6. В соответствии с современными представлениями объектом управления в системе менеджмента качества является:**

- руководство предприятия;

- качество товара (услуги);

- потребитель товара (услуги);

- производитель товара (услуги);

- государство.

**7. В соответствии с современными представлениями органом управления качеством на предприятии является:**

- руководство предприятия;

- система управления (менеджмента) качества;

- потребитель товара (услуги);

- производитель товара (услуги);

- государство.

**8. Существуют следующие методы управления качеством:**

- рыночный;

- директивный;

- смешанный;

- все перечисленные выше;

- все перечисленные выше и нормативный метод.

**9. В условиях современной рыночной экономики чаще всего используется следующий метод управления качеством:**

- рыночный;

- директивный;

- смешанный;

- административный;

- нормативный.

**10. В условиях современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым лучшим для любой отрасли:**

- рыночный;

- директивный;

- смешанный;

- нормативный;

- ни один метод не является универсальным, все зависит от особенностей отрасли и товара.

**11. Система качества предприятия это:**

- совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

- методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

- документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

- непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

- это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

**12. Программа качества предприятия это:**

- совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

- методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

- документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

- непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

- это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

**13. Надзор за качеством это:**

- совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

- методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

- документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

- непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

- это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

**14. ISO это:**

- Государственный стандарт РФ в области систем качества;

- Система международных стандартов в области качества;

- Система стандартов ЕС в области качества;

- Система национальных стандартов США в области качества;

- Международная организация по стандартизации.

**15. При директивном методе управления качеством:**

- потребитель продукции управляет ее качеством посредством механизма свободного рынка («голосование кошельком»). Некачественный товар проигрывает в конкурентной борьбе;

- потребитель продукции управляет ее качеством через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

- государство управляет качеством продукции через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

- законодательные органы государства управляют качеством продукции через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

- исполнительные органы государства управляют качеством продукции, руководствуясь системой нормативно-правовых документов.

**16. Элементы системы управления качеством это:**

- Система внутрифирменных стандартов в области качества и мотивации должностных лиц, ответственных за выполнение их требований;

- Персонал, поставщики, потребители, руководство предприятия и все заинтересованные лица;

- Совокупность органов управления предприятием, функций менеджмента и взаимосвязей между ними;

- Система мотивации, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями и поставщиками, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы);

- Совокупность элементов организационной структуры предприятия принимающих участие в обеспечении качества выпускаемой продукции.

**17. Основными преимуществами рыночного метода управления качеством являются:**

- «Естественный» механизм управления при котором товар не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

- Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

- Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

- Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

**18. Основными преимуществами директивного метода управления качеством являются:**

- «Естественный» механизм управления при котором товар не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

- Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

- Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

- Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

**19. Основными недостатками рыночного метода управления качеством являются:**

- «Естественный» механизм управления при котором товар не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

- Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

- Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

- Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

**20. Основными недостатками директивного метода управления качеством являются:**

- «Естественный» механизм управления при котором товар не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

- Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

- Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

- Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

**Вариант 2**

**1. Этапы жизненного цикла товара это:**

- Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;

- Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;

- Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;

- Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

**2. Кто впервые изложил принципы управления качеством («14 пунктов»):**

- Г. Форд;

- Ф. Тейлор;

- А. Файоль;

- Э. Деминг;

- К. Маркс.

**3. Этапы управления качеством это:**

- Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;

- Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;

- Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;

- Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

**4. Что явилось основной предпосылкой разработки концепции MBQ:**

- стремление к снижению стоимости жизненного цикла товара;

- необходимость защиты внутреннего рынка;

- стремление добиться рыночных преимуществ за счет рекламы (PR);

- тенденция к повышению роли “неценовых” форм конкуренции, особенно конкуренции качества (снижение стоимости жизненного цикла товара + защита рынка + PR);

- объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

**5. В процессе своего исторического развития общий менеджмент и менеджмент качества:**

- зародились как единая наука, а затем обособились;

- зародились как единая наука, затем обособились, но в настоящее время наблюдается тенденция к их сближению;

- никогда не имели ничего общего;

- всегда развивались параллельно;

- зародились как различные науки, но в настоящее время наблюдается тенденция к их сближению.

**6. С точки зрения управления качеством товар и услуга:**

- отличаются особенностями производства и оценивания;

- отличаются номенклатурой показателей качества;

- отличаются методами оценки качества;

- отличаются по всем указанным выше составляющим;

- не отличаются друг от друга.

**7. Основная причина низкого качества товаров народного потребления в СССР это:**

- идеологические соображения;

- непонимание руководством страны и предприятий принципов концепции TQM;

- недостаток финансовых и других ресурсов в сфере производства товаров народного потребления;

- отсутствие рыночного механизма управления качеством;

- исторические особенности развития страны.

**8. Квалиметрия это:**

- наука о способах измерения показателей качества товаров и услуг;

- наука о способах измерения и квантификации показателей качества;

- наука о способах управления качеством товаров и услуг;

- совокупность способов практического достижения высокого качества товаров и услуг;

- наука о способах воздействия на людей с целью достижения высокого качества их деятельности.

**9. В условиях современной рыночной экономики следующие показатели качества товаров и услуг чаще всего регулируются директивно:**

- функциональные;

- технические;

- технико-экономические;

- эксплуатационные;

- показатели безопасности.

**10. В законодательно не регулируемых сферах современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым распространенным:**

- рыночный;

- директивный;

- смешанный;

- нормативный;

- все методы используются одинаково часто.

**11. Сертификация это:**

- совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

- документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям, конкретным стандартам или техническим условиям;

- документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

- это нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции;

- процедура проверки предприятия с целью выявления соответствия его системы качества международным стандартам.

**12. В том случае, если требования нормативных документов противоречат друг другу, то приоритет имеют:**

- требования международных стандартов;

- требования государственных стандартов;

- требования региональных стандартов;

- требования внутрифирменных стандартов;

- требования ТУ.

**13. Согласно закону ЕС «Об ответственности изготовителя за выпуск дефектной продукции» установлена:**

- презумпция невиновности изготовителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;

- презумпция виновности изготовителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;

- презумпция невиновности потребителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;

- презумпция виновности потребителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;

- ограничение величины компенсации за нанесенный ущерб в следствие использования дефектного продукта.

**14. ISO 9000-2000 это:**

- Государственный стандарт РФ в области систем качества;

- Система международных стандартов в области систем менеджмента качества;

- Система стандартов ЕС в области качества;

- Система национальных стандартов США в области качества;

- Международная организация по стандартизации.

**15. Государственным стандартом РФ в области систем менеджмента качества является:**

- ГОСТ Р ИСО 14001-98;

- ГОСТ Р 50779.11-2000;

- ГОСТ Р ИСО 9000-2001;

- ISO 9000-2000;

- ISO 14000-2003.

**16. Согласно требованиям международных стандартов, процедура сертификации системы качества (СК) предприятия начинается:**

- с подачи декларации - заявки на сертификацию СК;

- с экспертизы исходных материалов;

- с составления рабочей программы проверки;

- с принятия решения о сертификации;

- с инспекционного контроля стабильности качества продукции.

**17. Какой орган принимает решение о сертификации СК предприятия на предмет соответствия требованиям соответствующих стандартов:**

- Совет директоров предприятия;

- Собрание акционеров предприятия;

- Независимая экспертная комиссия;

- Коллегия Госстандарта РФ;

- Технический центр Регистра Госстандарта РФ.

**18. Какая продукция является более качественной:**

- изготовленная в соответствии с национальными стандартами;

- изготовленная в соответствии с международными стандартами;

- изготовленная в соответствии с региональными стандартами;

- изготовленная в соответствии с внутрифирменными ТУ;

- на этот вопрос можно ответить только изучив конкретные показатели качества продукции.

**19. Согласно положениям ISO 9000-2000, процесс это:**

- совокупность отношений субъектов управления и их изменений во времени;

- совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входные воздействия в выходные результаты;

- полное соответствие входных требований и выходных результатов;

- документ, устанавливающий то, что требуется для достижения цели проекта;

- изменение состояния объекта управления во времени.

**20. В качестве ТУ может применяться:**

- нормативно-технический документ, устанавливающий дополнительные к государственным стандартам, а при их отсутствии самостоятельные требования к качественным показателям продукции;

- приравниваемое к этому документу техническое описание;

- приравниваемая к этому документу рецептура;

- приравниваемый к этому документу образец-эталон;

- все из перечисленного выше.

**Глоссарий**

**Аккредитация** (лаборатории) – официальное признание того, что испытательная лаборатория правомочна осуществлять конкретные испытания или конкретные типы испытаний.

**Аккредитованная лаборатория** – испытательная лаборатория, прошедшая аккредитацию.

**Декларация о соответствии** – декларация поставщика о том. что продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

**Заявитель** (в области сертификации) – лицо, которое обращается с заявкой на получение сертификата о компетентности органа по сертификации.

**Знак соответствия** (для сертификации) – защищенный в установленном порядке знак, применяемый или выданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что данная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

**Испытание** – техническая операция, заключающаяся в установлении одной или нескольких характеристик данной продукции, процесса или услуги в соответствии с установленной процедурой.

**Испытательная лаборатория** – лаборатория, которая проводит испытания.

**Качество** – совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

**Квалиметрия** – наука о способах измерения и квантификации показателей качества.

сертификации инспектирующую деятельность.

**Лицензия** (для сертификации) (сертификационная лицензия) – документ изданный в соответствии с правилами системы сертификации, посредством которого орган по сертификации наделяет лицо или орган правом использовать сертификаты или знаки соответствия для своей продукции, процессов или услуг согласно правилам соответствующей системы сертификации.

**Метод испытания** – установленные технические правила проведения испытаний.

**Надежность** – собирательный термин используемый для описания характеристики готовности и влияющих на нее факторов: безотказности ремонтопригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

**Надзор за качеством** – непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов с целью установленные того, что установленные требования выполняются.

**Нормативный документ** – документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов.

**Обеспечение качества** – совокупность планируемых и систематических осуществляемых процессов, процедур, операций и отдельных мероприятий необходимых для создания в том, что продукция удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

**Орган по аккредитации** (лабораторий) – орган, который управляет системой аккредитации лабораторий и проводит аккредитацию.

**Орган по сертификации** – орган, проводящий сертификацию соответствия.

**Петля качества** (спираль качества) – концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

**Поставщик** – сторона, несущая ответственность за продукцию, процесс или услугу, и способная продемонстрировать спои возможности по обеспечению качества. Это определении применимо к изготовителям, оптовикам, импортерам, монтажным организациям, службам сервиса и т. д.

**Потребитель** – получатель продукции "предоставляемой" поставщиком.

**Проверка** (лаборатории) на качество проведения испытаний – установление способности данной лаборатории проводить испытания посредством межлабораторных сравнительных испытаний.

**Программа качества** – документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции.

**Контролирующий орган** (для сертификации) – орган, осуществляющий по поручению органа по

**Протокол испытании** – документ, содержащий результаты испытаний и другую информацию, относящуюся к испытаниям.

**Сертификат соответствия** – документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

**Сертификация** – деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам и техническим условиям и выдача документов, подтверждающих это соответствие.

**Сертификация соответствия** – действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или другому нормативному документу.

**Система аккредитации** (лабораторий) – система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для осуществления аккредитации лабораторий.

**Система качества** – совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством.

**Система обеспечения качества** (СОК) поддерживает требуемый уровень качества при оптимальных затратах, эффективно используя технические человеческие и материальные ресурсы предприятия, создавая уверенность потребителя в получении продукции требуемого качества.

**Система сертификации** – система, располагающая собственными правилами процедуры и управления для проведения Сертификации соответствия.

**Стандарт** – документ, разработанный на основе консенсуса и утвержденный признанным органом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, руководящие принципы и характеристики различных видов деятельности или их результатов и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

**Управление качеством** – методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

***Уважаемые студенты!***

Вашему вниманию представляется тест для проведения дифференцированного зачета по дисциплине ОП.09 Управление качеством

Прежде чем приступать к решению тестовых заданий, необходимо заполнить бланки: ФИО, № группы, вариант.

После выполнения заданий проверьте все свои ответы, вариант.

Каждый ответ оценивается определенным количеством баллов. Перед вами таблица с баллами и соответствующими оценками.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Оценка | вариант | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно | Неудовлетворительно |
| Количество баллов | 1 | 49-40 | 39-28 | 27- 19 | Менее19 |

***Желаем Вам удачи!***

***Вариант 1.***

1. Назовите основные факторы, влияющие на качество.

8баллов

1. Дополните фразу: «Качество продукции- совокупность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ продукции, обуславливающих ее пригодность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ определенные потребности в соответствии с ее назначением.

2балла

1. Расшифровать авиатору КАНАРСПИ и дать ее краткую характеристику.

3 балла

4.Раскрыть сущность этапов А, Б, стадии жизненного цикла продукции

(петля качества). 6 баллов

1. Назовите методы измерений показателей качества в зависимости от используемых средств.
2. Баллов

6. Назовите структурные элементы технического описания.

6 баллов

1. Назовите классификацию показателей качества, применяемых при оценке качества продукции различных видов.

11 баллов

1. Приведите формы подтверждения соответствия сертификации.

2 балла

1. Решить задачу.

Дано: При внешнем осмотре кожи обнаружены следующие пороки: отмин 14х8см; кожеедина 6х8см; борушистость15х4см; свищи 1,5х16см; выхваты 10х12см; садка местная 8х16см; неотделанная бахторма 20х14см; подрезь1,5х14см; намины 18х11см.

Найти: Определить сорт кожи площадью 90дм2

5 баллов

***Вариант 2***

1.Назовите общие принципы управления качеством.

8баллов

2.Дополните фразу: «Качество- совокупность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ объекта, относящихся к его способности \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ установленные или предполагаемые потребности.

2балла

3.Расшифровать абвиатору КСУКП и дать ее краткую характеристику.

3 балла

4.Раскрыть сущность этапов В, Г, стадии жизненного цикла продукции (петля качества). 5 баллов

5.Назовите показатели качества продукции. 4 балла

6. Назовите установленные принципы управления предприятием и процессами производства по стандартам серии ИСО 9000:2000(Е)

1. Баллов

7. Назовите виды стандартов 11баллов

8. Что осуществляет орган по сертификации.

1. балла

9.Решить задачу.

Дано: При внешнем осмотре куска искожи 30м. обнаружены следующие пороки внешнего вида:

Сдир S до 1см2-8мест;

Замин L до 5см2-7мест;

Царапина Lдо 10см на расстоянии не более 5см от края-5мест,

Киперность по всему куску.

Найти: Определить сорт искожи.(ГОСТ 28461-90)

3 балла

***Ключи к тестам***

**Вариант № 1.**

1. А) Состояние рынков и их изученность.

Б) Направленность вложения финансовых средств на повышение качества. В) Организация производства.

Г) Людские ресурсы.

Д) Материальное и моральное стимулирование.

И) Оборудование и механизация.

К) Современные методы обработки информации.

Л) Повышение требований к качеству продукции.

2. Свойств, удовлетворять.

3. КАНАРСПИ- качество, надежность, ресурс с первых предъявлений изделий, появилась в 1960г город Горький была направлена на создание условий, обеспечивающих высокий уровень конструктивной и технологической подготовки производства

4.А- исследование и проектирование. Маркетинг-поиски и изучение рынка, определение и удовлетворение требований потребителя. Разработка технических требований. Разработка продукции- выполнение научно-исследовательских работ, опытно-конструкторских работ, проектирование.

Б-Изготовление. Материально-техническое снабжение-выбор поставщиков, заключение договоров. Подготовка производства-разработка технологических процессов. Производство продукции- обеспечение стабильного качества изготовления продукции. Контроль и испытания-предотвращение дефектов, оценка фактического уровня качества.

5.Экспериментальный, расчетный, экспертный, органолептический, социологический.

6.Введение, назначение изделия, технические данные изделия, состав изделия, маркировка, эксплуатация.

7. Назначения, надежности, эргономические, эстетические, экологические, технологические, стандартизации и унификации, безопасности, экономические, транспортабельности, патентно-правовые.

8. Добровольное, обязательное.

9. 1) Площадь каждого порока:

Отмин 14х8=112см2

Кожеедина 6х8=48см2

Борушистость 15х4=60см2

Выхваты 10х12=120см2

Неотделанная бахторма 20х14=280см2

Намины 18х11=198см2

2) Общая площадь пороков:

Sп=112+48+60+120+280+198=818см2=8,18дм2

3) Длина линейных пороков:

Свищи 1,5х16=16см;

Подрезь 1,5х14=14см

4) Общая длина линейных пороков:

L=16+14=30см

5) Неизмеряемый порок садка местная (8х16см) составляет 25%

6) Полезная площадь кожи

Sпол=100-((100х(Sп+0,03L/S)+Sп))

Sпол=100-((100х(8,18+0,03х14/90)+25))=100-35,1=64,9%

Согласно ГОСТу26343-84 данная кожа соответствует 4сорту.

**Вариант № 2**

1. а) организация, ориентированная на потребителя;

Б) руководство;

В) вовлечение работников;

Г) подход, основанный на процессах;

Д) системный подход к управлению;

Е) непрерывное совершенствование;

Ж) принятие решений, основанных на фактах;

З) взаимовыгодные отношения с поставщиком.

2. характеристик, удовлетворять.

3.КСУКП-комплексная система управления качеством продукции, возникла 1980г Львов. Главная цель системы – обеспечение высоких и устойчивых темпов роста качества продукции.

4. В-обращение и реализация.

1) Упаковка и хранение-обеспечение надежной упаковки и надлежащих условий хранения.

2) Реализация и распределение-осуществление погрузочно-разгрузочных работ и транспортирование в соответствии с установленными требованиями.

Г-эксплуатация и потребление.

1)Монтаж и эксплуатация- осуществление пусконаладочных и монтажных работ, соблюдение инструкций по эксплуатации.

2)Техническое обслуживание-обеспечение технической помощи в обслуживании, выполнение гарантийных обязательств.

3)Послепродажная деятельность.

4)Утилизация- выполнение рекомендаций о возможности порядке утилизации.

5.Единичные, комплексные, интегральные, базовые.

6. 1)вся деятельность предприятия должна быть ориентирована на клиента;

2)управляемость и наблюдаемость всех процессов на предприятии;

3)вовлечение и мотивация персонала;

4)системный подход к управлению;

5)процессный подход;

6)непрерывное совершенствование системы менеджмента качества;

7)все управленческие решения должны быть основаны на достоверных фактических данных;

8)управление взаимовыгодных отношений с поставщиками.

7. Стандарты общих технических условий;

Стандарты технических условий

Стандарты общих технических требований.

Стандарты технических требований.

Стандарты параметров или размеров.

Стандарты типов.

Стандарты методов контроля.

Стандарты правил приемки.

Стандарты правил маркировки, упаковки, транспортировки и хранения.

Стандарты правил эксплуатации и ремонта.

Стандарты общетехнические и организационно-методологические.

8. 1)осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия;

2)выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию;

3)предоставляет заявителям право на применение знака соответствия;

4)приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.

9.Киперность является распространенным пороком и в 1сорте не допускается. Таким образом, данный кусок не может быть первым сортом. Во втором сорте допускается не более одного распространенного порока.

С помощью таблиц определяем общее количество местных пороков.

Сдир 8 мест-2порока, замин 7мест-1порок, царапина 5мест-1порок.

Общее число местных пороков 4( для 2 сорта допускается не более 8). Так как фактическая длина куска 30м. соответствует условной длине 30м., пересчет местных пороков не производится. Учитывая , что для 2 сорта допускается не более 8 местных пороков, данный кусок искожи относится к 2 сорту.