

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.09.2025 09:59:04
Уникальный программный идентификатор:
04c19ed8bfb98f3b6c077a48809a878808322523



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
«Всёобщее управление качеством»,
по направлению подготовки 27.03.02 «Управление качеством»,
направленности (профилю) Управление процессами и бережливое производство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

стр. 1

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)
*Всёобщее управление качеством***

наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки (специальность)
27.03.02 Управление качеством
(код и наименование образовательной программы)

Направленность (профиль)
Управление процессами и бережливое производство
наименование направленности (профиля)

Присваиваемая квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная, очно-заочная
(очная, заочная, очно-заочная)

Год(ы) набора 2025

Челябинск, 2025 г.



Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.
2. Перечень формируемых компетенций:
 - 2.1. компетенции, закрепленные за дисциплиной.
3. Содержание оценочных средств по дисциплине:
 - 3.1. Виды оценочных средств;
 - 3.2. Содержание оценочных средств.
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации:
 - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации;
 - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств;
 - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Направление подготовки: *27.03.02 Управление качеством*

Направленность (профиль): Управление процессами и бережливое производство

Дисциплина: «*Всеобщее управление качеством*»

Семестр (семестры) изучения: 7

Форма (формы) промежуточной аттестации: *экзамен*

Используется балльно-рейтинговая система для оценивания результатов.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

| Коды компетенции (по ФГОС) | Содержание компетенций согласно ФГОС | Индикаторы достижения компетенции согласно ОПОП | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|----------------------------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| ОПК-8 | Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг | ОПК-8.1. Знает основы анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ОПК-8.2. Умеет осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ОПК-8.3. Владеет навыками анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством | Знать: сущность подходов к управлению качеством; - знает основные методы реализации подходов к управлению качеством; характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов своей профессиональной деятельности; основы мониторинга и методов оценок прогресса в области улучшения качества; корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества; |



| | | | |
|--|--|-----------------------------|---|
| | | продукции, процессов, услуг | <p>Уметь: применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач; применять подходы к управлению качеством продукции и услуг; применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач; осуществлять мониторинг в области улучшения качества;</p> <p>Владеть: применять подходы к управлению качеством продукции и услуг; участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества;</p> |
|--|--|-----------------------------|---|

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ



3.1 Виды оценочных средств

| № п/п | Код компетенции/ планируемые результаты обучения | Контролируемые темы/ разделы | Наименование оценочного средства для текущего контроля | Наименование оценочного средства на промежуточной аттестации/№ задания |
|-------|--|---|--|---|
| 1 | ОПК-8 | Теоретические аспекты всеобщего управления качеством | Доклад, собеседование, практическая работа, тест | Вопросы к экзамену |
| 2 | ОПК-8 | Практические аспекты всеобщего управления качеством | Доклад, собеседование, практическая работа, тест | Вопросы к экзамену |

Типовые задания, критерии и показатели оценивания в рамках текущего контроля представлены в рабочей программе дисциплины (модуля). Полные комплекты оценочных средств и контрольно-измерительных материалов хранятся на кафедре.

3.2 Содержание оценочных средств

Перечень тем докладов:

1. Управление качеством в России
2. История развития управления качеством в Японии
3. Управление качеством в Древней Индии
4. Качество и судостроение в Древней Скандинавии
5. Управление качеством в Древней Греции
6. История управления качеством в Древнем Китае
7. Управление качеством в Древнем Риме
8. Американская и японская модели управления качеством
9. Управление качеством в древние времена
10. История развития качества в Германии и современные немецкие автомобили
11. Менеджмент качества в производстве пива в Чехии XIX века
12. История развития систем управления качеством в Великобритании
13. Документирование системы менеджмента качества



14. Оценка эффективности и результативности системы менеджмента качества
15. Проблемы сертификационного аудита системы менеджмента качества на российских предприятиях
16. Проблемы разработки систем менеджмента качества на российских предприятиях
17. Определение потребностей и удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон в системах менеджмента качества при создании нового изделия
18. Внутрифирменная система обучения и повышения квалификации персонала в области качества
19. Подходы к разработке и внедрению системы менеджмента качества
20. Подсистема управления персоналом в системах менеджмента качества
21. Создание эффективной оценки системы менеджмента качества на основе ИСО 9000 и моделей совершенства
22. Применение групповых методов поиска идей и решений в системе менеджмента качества
23. Современные системы менеджмента: тенденции развития
24. Постоянное улучшение в системах менеджмента качества
25. Интегрированный подход к системам менеджмента качества
26. Самооценка организационного профиля компании и системы менеджмента качества
27. Организация процесса внутреннего аудита
28. Процессный подход при внедрении систем менеджмента качества в организации
29. Мониторинг и измерение процессов в системе менеджмента качества

Перечень тем собеседований:

1. Управление качеством, его задачи и место в подготовке менеджеров.
2. Основные понятия качества.
3. Управление качеством и менеджмент качества.
4. Система Тейлора.



5. Управление качеством отдельных деталей – фаза отбраковки (1905 – 1920 гг.).
6. Статистические методы управления процессами.
7. Управление качеством процессов – фаза контроля процессов (1920 – 1950 гг.).
8. Тотальное управление качеством.
9. Комплексный подход оперативного характера по полному выполнению требований к качеству (1950 – 1980 гг.).
10. Тотальный менеджмент качества (TQM).
11. Комплексный подход к руководству организацией, направленный на достижение долгосрочного успеха на основе качества (1980 – 1987 гг.).
12. Принципы универсального управления качеством (UQM).
13. Понимание универсальности основных принципов QM – преодоление.
14. технических барьеров в торговле (1987 – наст. время).
15. Сущность системы всеобщего управления качеством (TQM).
16. Составляющие компоненты TQM в концепциях специалистов по качеству Тенденции развития TQM.
17. Общие понятия ориентации на потребителя в деятельности организаций.
18. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
19. Ценность продукции и удовлетворенность потребителя.
20. Определение удовлетворенности потребителя.
21. Традиционный подход и подход TQM к организации труда.
22. Инструменты управления кадрами.
23. Проблемы российского менеджмента.
24. Японская премия по качеству им. Э. Деминга.
25. Национальная премия США по качеству им. М. Болдриджа.
26. Европейская премия по качеству.
27. Российская национальная премия качества.

Перечень практических работ



Практическая работа № 1 Коллективная работа в командах — важнейший инструмент осуществления проектов прорыва и/или постепенного улучшения качества

Цель занятия: закрепление знаний о комплексных инструментах и методологиях улучшения качества, приобретение практических навыков работы с коллективной работой в командах.

Практическая часть

Разработайте программу улучшения качества с применением подходов межфункциональных команд и кружка качества.

Контрольные вопросы:

1. Какие два крайних случая работы персонала в командах вы знаете?
2. Что такое кружок качества и как он обычно работает?
3. Почему работа в кружках качества активно используется в Японии, но мало применяется в западных странах ?
4. Что такое тактика мелких шагов кайдзен?
5. Почему в западных странах наиболее часто применяется коллективная работа персонала в так называемых межфункциональных командах по улучшению качества?
6. Каким образом обычно организуется работа межфункциональных команд по улучшению качества?
7. Какие ключевые факторы определяют успех работы в межфункциональных командах по улучшению качества?
8. Охарактеризуйте тактику крупных шагов кайро и достигаемые при этом результаты.
9. Что характерно для специалистов, включаемых в состав межфункциональных команд по улучшению качества?
10. какие умения межличностного общения необходимы для успеха работы межфункциональных команд по улучшению качества?
11. Перечислите характерные признаки эффективной работы межфункциональной команды по улучшению качества?
12. Как следует проводить заседание межфункциональных команд по улучшению качества?
13. Каким образом может быть организована работа межфункциональных команд по улучшению качества и кружков качества в рамках системы менеджмента качества?
14. Достижение каких целей и результатов способствует работа персонала в межфункциональных командах по улучшению качества и в кружках качества?



Практическая работа № 2 Новые инструменты управления качеством. «Мозговая атака»

Цель занятия: закрепление знаний о новых статистических инструментах управления качеством, приобретение практических навыков работы при «мозговой атаке».

Контрольные вопросы:

1. Перечислите наиболее интересные для вас новые инструменты управления качеством, предназначенные для работы с вербальной информацией.
2. Для каких целей используют «мозговую атаку»?
3. Каков порядок проведения «мозговой атаки»?
4. Допустимы ли критические замечания в адрес высказанных идей при проведении «мозговой атаки»?
5. Какие функции выполняет руководитель группы при подготовке и проведении «мозговой атаки»?
6. Чем мозговой штурм и осада отличаются от «мозговой атаки»?
7. Каковы цели и сущность проведения «атаки разносом»?
8. Расскажите о порядке проведения письменного варианта «мозговой атаки».
9. Расскажите о достоинствах и порядке проведения метода анкетирования Кроуфорда.

Практическая работа № 3 Диаграмма сродства

Цель занятия: закрепление знаний о новых статистических инструментах управления качеством, приобретение практических навыков работы с диаграммой сродства.

Задание: при помощи диаграммы сродства изучить требования к шариковой ручке и ноутбуку.

Контрольные вопросы:

1. Расскажите об областях применения диаграммы сродства.
2. Поясните примерный порядок построения диаграммы сродства.
3. Приведите пример диаграммы сродства.
4. Поясните принцип построения диаграммы сродства.
5. Приведите пример диаграммы сродства.

Практическая работа № 4 Жизненный цикл продукта. Петля качества. Цикл Деминга

Цель работы: ознакомление и изучение жизненного цикла продукции и процессов, осуществляемых на этапах петли качества.



Задание А.

1. Выберите в качестве объекта анализа производственной продукции пищевой отрасли, приборостроительной отрасли или предоставление услуги.

2. Определите процессы, протекающие на каждом из этапов жизненного цикла продукции, цель каждого этапа, а также отдел или структуру предприятия, которая будет осуществлять эти процессы. По результатам работы продолжите заполнять таблицу, в которой приведён пример для этапа-маркетинг (табл.3).

3. Разработайте предложения о том какие процессы также должны осуществляться на предприятии, кроме процессов жизненного цикла продукции. По результатам проделанной работы оформите отчет. Требования к отчету. Отчет по работе должен содержать: тему и цель работы; заполненную таблицу; ответ на вопрос; вывод.

Задание В. Составить цикл Деминга для указанной деятельности, используя приложение Б. Каждой группе составить цикл PDCA для произвольного вида деятельности в рамках выбранного для итогового отчета предприятия.

Контрольные вопросы:

1. Назовите этапы жизненного цикла продукции.
2. Назовите этапы цикла PDCA.
3. Приведите примеры этапов цикла PDCA для рабочего места.
4. Приведите примеры этапов цикла PDCA для руководства компании.

Практическая работа № 5 Матрица приоритетов

Цель занятия: закрепление знаний о новых статистических инструментах управления качеством, приобретение практических навыков работы с матрицей приоритетов.

Контрольные вопросы:

1. Расскажите о назначении матрицы приоритетов.
2. Приведите пример оформления результатов работы с использованием матрицы приоритетов.

Перечень тестовых заданий:

1. Что является основной целью всеобщего управления качеством (TQM)?
 - а) Увеличение прибыли;
 - б) Постоянное улучшение качества продукции и услуг;
 - в) Сокращение издержек;
 - г) Повышение квалификации сотрудников.



2. Кто должен участвовать в процессе TQM?
 - а) Только руководство;
 - б) Только отдел качества;
 - в) Все сотрудники организации;
 - г) Только производственный персонал.
3. Что такое цикл Деминга (PDCA)?
 - а) Plan-Do-Check-Act (Планируй-Делай-Проверяй-Действуй);
 - б) Prepare-Develop-Control-Adjust (Готовь-Развивай-Контролируй-Корректируй);
 - с) Plan-Design-Check-Analyze (Планируй-Проектируй-Проверяй-Анализируй);
 - д) Process-Develop-Control-Act (Процесс-Развивай-Контролируй-Действуй).
4. Что означает принцип «клиент во главе угла» в TQM?
 - а) Удовлетворение потребностей внутренних клиентов;
 - б) Фокус на интересах руководства;
 - в) Ориентация на требования и ожидания внешних и внутренних клиентов;
 - г) Внимание к поставщикам.
5. Что такое бенчмаркинг в контексте TQM?
 - а) Метод контроля качества;
 - б) Система мотивации персонала;
 - в) Процесс сравнения показателей организации с лучшими практиками в отрасли;
 - г) Способ управления проектами.
6. Что такое процесс в TQM?
 - а) Последовательность действий, выполняемых одним сотрудником;
 - б) Набор взаимосвязанных или взаимодействующих действий, направленных на создание продукта или услуги;
 - в) Метод управления качеством;
 - г) Инструмент для анализа данных.
7. Что такое ISO 9001?
 - а) Стандарт, регулирующий экологическую безопасность;
 - б) Международный стандарт, устанавливающий требования к системам менеджмента качества;
 - в) Стандарт, определяющий требования к продукции;
 - г) Стандарт, касающийся охраны труда.
8. Что такое аудит качества?
 - а) Проверка финансовых отчетов;
 - б) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;



- в) Систематическая проверка системы менеджмента качества на соответствие установленным требованиям;
- г) Анализ производственных процессов.
9. Что такое дефект в TQM?
- а) Неисправность оборудования;
- б) Ошибка в документации;
- в) Любое несоответствие продукции или услуги установленным требованиям;
- г) Недостаток в квалификации сотрудника.
10. Что такое статистический контроль процессов (SPC)?
- а) Метод управления персоналом;
- б) Инструмент для мониторинга и контроля качества процессов с использованием статистических методов;
- в) Система планирования производства;
- г) Метод оценки поставщиков.
11. Что такое шесть сигм (Six Sigma)?
- а) Методология управления качеством, направленная на минимизацию дефектов;
- б) Система мотивации сотрудников;
- в) Метод планирования ресурсов;
- г) Инструмент для анализа финансовых показателей.
12. Что такое диаграмма Парето?
- а) График, отображающий зависимость между двумя переменными;
- б) Гистограмма, показывающая частоту возникновения проблем или дефектов;
- в) Схема производственного процесса;
- г) Диаграмма, иллюстрирующая структуру затрат.
13. Что такое FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)?
- а) Метод анализа финансовых рисков;
- б) Методика анализа возможных отказов продукции или процесса и их последствий;
- в) Система управления проектами;
- г) Инструмент для оценки эффективности рекламы.
14. Что такое контрольный листок?
- а) Документ, содержащий информацию о поставщиках;
- б) Форма для сбора данных о качестве продукции или процесса;
- в) План производственного процесса;
- г) Список контрольных точек на производстве.
15. Что такое гистограмма?
- а) График, отображающий распределение данных по частоте;



- б) Схема производственного процесса;
 - в) Диаграмма, показывающая зависимость между переменными;
 - г) Таблица с данными о качестве продукции.
16. Что такое причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы)?
- а) Схема, показывающая структуру организации;
 - б) Диаграмма, используемая для анализа причин возникновения проблем;
 - в) График, отображающий динамику качества;
 - г) Таблица с данными о дефектах.
17. Что такое метод 5S?
- а) Методика управления проектами;
 - б) Система организации рабочего места, включающая сортировку, систематизацию, содержание в чистоте и т. д.;
 - в) Метод анализа данных;
 - г) Инструмент для оценки поставщиков.
18. Что такое стандартизация в TQM?
- а) Процесс разработки новых продуктов;
 - б) Установление единых требований и процедур для обеспечения качества;
 - в) Метод управления персоналом;
 - г) Система контроля затрат.
19. Что такое непрерывное улучшение (Kaizen)?
- а) Философия постоянного совершенствования процессов и продукции;
 - б) Метод управления проектами;
 - в) Система мотивации сотрудников;
 - г) Инструмент для анализа данных.
20. Что такое внутренний аудит качества?
- а) Проверка финансовых отчётов;
 - б) Систематическая проверка внутренних процессов на соответствие стандартам качества;
 - в) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;
 - г) Анализ производственных процессов.
21. Что такое внешний аудит качества?
- а) Проверка финансовых отчётов;
 - б) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;
 - в) Систематическая проверка внешних процессов на соответствие стандартам качества, проводимая независимой организацией;
 - г) Анализ производственных процессов.
22. Что такое качество в контексте TQM?



- а) Соответствие продукции стандартам;
 - б) Удовлетворение требований клиентов;
 - в) Способность продукции или услуги удовлетворять потребности и ожидания клиентов;
 - г) Отсутствие дефектов.
23. Что такое система менеджмента качества (СМК)?
- а) Совокупность процессов и процедур, обеспечивающих качество продукции или услуги;
 - б) Система контроля качества на производстве;
 - в) Набор стандартов и нормативов;
 - г) Методика оценки поставщиков.
24. Что такое сертификация ISO 9001?
- а) Подтверждение соответствия продукции определённым стандартам;
 - б) Подтверждение **соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001;**
 - в) Лицензирование деятельности организации;
 - г) Оценка эффективности работы персонала.
25. Что такое план качества?
- а) Документ, определяющий цели и мероприятия по обеспечению качества;
 - б) График контроля качества на производстве;
 - в) Перечень требований к продукции;
 - г) План обучения персонала.
26. Что такое политика качества?
- а) Заявление о намерениях и направлениях деятельности организации в области качества;
 - б) Перечень стандартов и нормативов;
 - в) Документ, определяющий цели по обеспечению качества;
 - г) План мероприятий по улучшению качества.
27. Что такое цель качества?
- а) Желаемый результат, который организация стремится достичь в области качества;
 - б) Показатель эффективности работы персонала;
 - в) Требование к продукции или услуге;
 - г) Параметр, используемый для контроля качества.
28. Что такое показатель качества?
- а) Количественная характеристика, отражающая степень соответствия продукции или услуги требованиям;
 - б) Параметр, используемый для планирования производства;
 - в) Показатель эффективности работы персонала;



- г) Требование к системе менеджмента качества.
29. Что такое контроль качества?
- а) Процесс проверки соответствия продукции или услуги установленным требованиям;
 - б) Метод управления персоналом;
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
30. Что такое проверка качества?
- а) Процедура контроля качества, включающая осмотр, измерение, тестирование и т. д.;
 - б) Метод управления персоналом;
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
31. Что такое управление качеством?
- а) Комплекс мероприятий, направленных на обеспечение соответствия продукции или услуги требованиям;
 - б) Метод управления персоналом;
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
32. Что такое обеспечение качества?
- а) **Комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение требований к качеству продукции или услуги;**
 - б) Метод управления персоналом;
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
33. Что такое цикл PDCA в контексте TQM?
- а) Plan-Design-Check-Act (Планируй-Проектируй-Проверяй-Действуй);
 - б) Prepare-Develop-Control-Adjust (Готовь-Развивай-Контролируй-Корректируй);
 - в) Plan-Do-Check-Act (Планируй-Делай-Проверяй-Действуй);
 - г) Process-Develop-Control-Act (Процесс-Развивай-Контролируй-Действуй).
34. Что такое процессное управление в TQM?
- а) Управление отдельными задачами и проектами;
 - б) Управление организацией на основе взаимосвязанных процессов;
 - в) Управление персоналом на основе индивидуальных показателей;
 - г) Управление ресурсами на основе финансовых показателей.
35. Что такое стандартизация в контексте TQM?
- а) Разработка новых стандартов для продукции;



- б) Установление единых требований и процедур для обеспечения качества;
- в) Процесс сертификации продукции;
- г) Метод контроля качества на производстве.
36. Что такое аудит качества?
- а) Проверка финансовых отчётов;
- б) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;
- в) Систематическая проверка системы менеджмента качества на соответствие установленным требованиям;
- г) Анализ производственных процессов.
37. Что такое система менеджмента качества (СМК)?
- а) Набор стандартов и нормативов;
- б) Система контроля качества на производстве;
- в) Совокупность процессов и процедур, обеспечивающих качество продукции или услуги;
- г) Методика оценки поставщиков.
38. Что такое сертификация ISO 9001?
- а) Подтверждение соответствия продукции определённым стандартам;
- б) Подтверждение соответствия системы менеджмента качества требованиям стандарта ISO 9001;
- в) Лицензирование деятельности организации;
- г) Оценка эффективности работы персонала.
39. Что такое внутренний аудит качества?
- а) Проверка финансовых отчётов;
- б) Систематическая проверка внутренних процессов на соответствие стандартам качества;
- в) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;
- г) Анализ производственных процессов.
40. Что такое внешний аудит качества?
- а) Проверка финансовых отчётов;
- б) Оценка эффективности маркетинговых кампаний;
- в) Систематическая проверка внешних процессов на соответствие стандартам качества, проводимая независимой организацией;
- г) Анализ производственных процессов.
41. Что такое политика качества?
- а) Перечень стандартов и нормативов;
- б) Заявление о намерениях и направлениях деятельности организации в области качества;
- в) Документ, определяющий цели по обеспечению качества;
- г) План мероприятий по улучшению качества.



42. Что такое цель качества?
- а) Показатель эффективности работы персонала;
 - б) Желаемый результат, который организация стремится достичь в области качества;
 - в) Требование к продукции или услуге;
 - г) Параметр, используемый для контроля качества.
43. Что такое показатель качества?
- а) Параметр, используемый для планирования производства;
 - б) Количественная характеристика, отражающая степень соответствия продукции или услуги требованиям;
 - в) Показатель эффективности работы персонала;
 - г) Требование к системе менеджмента качества.
44. Что такое контроль качества?
- а) Метод управления персоналом;
 - б) **Процесс проверки соответствия продукции или услуги установленным требованиям;**
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
45. Что такое проверка качества?
- а) Метод управления персоналом;
 - б) **Процедура контроля качества, включающая осмотр, измерение, тестирование и т. д.;**
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
46. Что такое управление качеством?
- а) **Комплекс мероприятий, направленных на обеспечение соответствия продукции или услуги требованиям;**
 - б) Метод управления персоналом;
 - в) Система планирования производства;
 - г) Инструмент для анализа данных.
47. Что такое непрерывное улучшение (Kaizen)?
- а) Метод управления проектами;
 - б) **Философия постоянного совершенствования процессов и продукции;**
 - в) Система мотивации сотрудников;
 - г) Инструмент для анализа данных.
48. Что такое анализ причинно-следственных связей (диаграмма Исикавы)?
- а) Схема, показывающая структуру организации;



- б) **Диаграмма, используемая для анализа причин возникновения проблем;**
в) График, отображающий динамику качества;
г) Таблица с данными о дефектах.
49. Что такое метод 5S?
а) Методика управления проектами;
б) **Система организации рабочего места, включающая сортировку, систематизацию, содержание в чистоте и т. д.;**
в) Метод анализа данных;
г) Инструмент для оценки поставщиков.
50. Что такое бенчмаркинг в контексте TQM?
а) Метод контроля качества;
б) Система мотивации персонала;
в) **Процесс сравнения показателей организации с лучшими практиками в отрасли;**
г) Способ управления проектами.
51. Что такое FMEA (Failure Mode and Effects Analysis)?
а) Метод анализа финансовых рисков;
б) **Методика анализа возможных отказов продукции или процесса и их последствий;**
в) Система управления проектами;
г) Инструмент для оценки эффективности рекламы.

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Порядок проведения промежуточной аттестации

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы суммируются с баллами, полученными при прохождении промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в виде экзамена по билетам.

Перечень вопросов к экзамену

1. Сущность качества продукции
2. Определения основных терминов в области качества и управления качеством
3. Объекты управления качеством
4. Формы и методы управления качеством
5. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом



6. Развитие отечественных систем управления качеством
7. Обязательные требования
8. Добровольные требования
9. Требования потребителей
10. Методы определения показателей качества продукции
11. Контроль качества продукции
12. Статистический приемочный контроль качества продукции
13. Испытания продукции
14. Дефекты и градация качества продукции
15. Оценка качества продукции
16. Оценка товаров в конкурсах программ “100 лучших товаров России” и “Всероссийская марка (III тысячелетие). Знак качества XXI века”
17. Общая характеристика конкурсов на соискание национальных премий по качеству
18. Национальные премии Японии
19. Модель американской национальной премии Малкольма Болдриджа по качеству
20. Модель делового совершенствования Европейского фонда управления качеством
21. Модель премии Правительства РФ в области качества
22. Основные положения TQMПрименение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций
23. Основные положения TQM
24. Цели и принципы TQM
25. Внедрение TQM
26. Инструменты TQM
27. Стандартизация систем менеджмента качества
28. История создания и развития стандартов ИСО серии 9000
29. Определения основных терминов в области менеджмента качества, содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9000:2015
30. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, 45000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей промышленности
31. Системы, направленные на обеспечение безопасности продукции в пищевой промышленности
32. Актуальность разработки систем безопасности продукции в пищевой промышленности
33. Системы качества, основанные на принципах НАССР
34. Отраслевые системы менеджмента пищевых продуктов в соответствии с требованиями стандартов ИСО 22000



35. Интегрированные системы менеджмента
36. Система менеджмента риска
37. Аудит в менеджменте качества
38. Сертификация систем менеджмента качества в РФ на соответствии ГОСТ Р ИСО 9001
39. Расширение и сужение области сертификации СМК, применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК
40. Общая характеристика затрат на качество
41. Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1
42. Менеджмент финансовых ресурсов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001
43. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (АВС-метода)

4.2 Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

4.2.1. Критерии оценивания доклада

При оценке доклада использована любая совокупность из следующих критериев:

- соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам;
- проблемность / актуальность;
- новизна / оригинальность полученных результатов;
- глубина / полнота рассмотрения темы;
- доказательная база / аргументированность / убедительность / обоснованность выводов;
- логичность / структурированность / целостность выступления;
- речевая культура (стиль изложения, ясность, четкость, лаконичность, красота языка, учет аудитории, эмоциональный рисунок речи, доходчивость, пунктуальность, невербальное сопровождение, оживление речи афоризмами, примерами, цитатами и т.д.);
- используются ссылки на информационные ресурсы (сайты, литература);
- наглядность / презентабельность (если требуется);
- самостоятельность суждений / владение материалом / компетентность.

Если доклад сводится к краткому сообщению (10 минут), может сопровождаться презентацией (10-15 слайдов) и не может дать полного представления о проведенной работе, то необходимо оценивать ответы на вопросы и, если есть, отчет/пояснительную записку.



Критерии оценки для очной формы обучения:

- 5 баллов, если задание выполнено полностью;
- 4 баллов, если задание выполнено с незначительными погрешностями;
- 3 балла, если задание выполнено с погрешностями;
- 2 балла, если обнаружено знание и понимание большей части задания;
- 1 балл, если задание выполнено не полностью;
- 0 баллов, если задание не выполнено.

4.2.2. Критерии оценивания собеседования

Критерии оценки собеседования для очной формы обучения:

- продемонстрирована способность анализировать и обобщать информацию;
 - продемонстрирована способность синтезировать новую информацию;
 - сделаны обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разъяснения;
 - установлены причинно-следственные связи, выявлены закономерности.
- 2 балл, если задание выполнено полностью
 - 1 балл, если задание выполнено с незначительными погрешностями
 - 0 баллов, если обнаруживает знание и понимание большей части задания

4.2.3. Критерии оценивания практической работы

Практическая работа – это средство проверки умений, знаний и навыков, которое представляет собой письменное задание, выполняемое в течение заданного времени. Как правило, выполнение задания предполагает наличие определенных ответов на поставленные вопросы и решение практической задачи.

Критерии оценки (в баллах):

- соответствие предполагаемым ответам;
- правильное использование алгоритма выполнения действий (методики проведения измерений);
- логика рассуждений сопоставления полученных результатов;
- умение делать выводы.
- 5 баллов, если был дан полное, развернутое выполнение задания;



- 1-4 балла, от степени выполнения задания;
- 0 баллов выставляется студенту, если студент не смог выполнить задание.

4.2.4. Критерии оценивания теста

Один тестовый вопрос.

- 1 балл выставляется студенту, если ответ правильный;
- 0 баллов выставляется студенту, если ответ неправильный.

4.3 Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

Критерии и методика оценивания (в баллах):

- 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы;

- 17-24 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности;

- 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 90 до 100 баллов;
- хорошо – от 70 до 89 баллов;
- удовлетворительно – от 49 до 69 баллов;



- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:

1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично:

- предполагает формирование компетенций на высоком уровне, готовность к самостоятельной профессиональной деятельности;
- студент способен аргументировать собственную точку зрения по дискуссионным вопросам дисциплины, решать профессиональные задачи, формулировать собственные выводы.

2. Средний уровень соответствует оценке хорошо:

- предполагает формирование компетенций;
- студент способен давать развернутые ответы на вопросы дисциплины на уровне не ниже оценки «удовлетворительно».

3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно:

- предполагает формирование компетенций на начальном уровне;
- студент способен давать ответы на вопросы дисциплины на уровне оценки «удовлетворительно»

4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно.