

**НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОФСОЮЗОВ»**

Кафедра Экономики и управления
(полное наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № 8 от 22 февраля 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

38.03.02 «Менеджмент»

Профиль подготовки
«Менеджмент организаций социально-культурной сферы»

Квалификация:
Бакалавр

Санкт-Петербург

1. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) по дисциплине используется в целях нормирования процедуры оценивания качества подготовки и осуществляет установление соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательной программы дисциплины. Предметом оценивания являются знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций у обучающихся. Процедуры оценивания применяются в процессе обучения на каждом этапе формирования компетенций посредством определения для отдельных составных частей дисциплины методов контроля – оценочных средств. Основным механизмом оценки качества подготовки и формой контроля учебной работы студентов являются текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

1.1. Цель и задачи текущего контроля студентов по дисциплине

Цель текущего контроля – систематическая проверка степени освоения программы дисциплины «Управление качеством» уровня достижения планируемых результатов обучения - знаний, умений, навыков, в ходе ее изучения при проведении занятий, предусмотренных учебным планом.

Задачи текущего контроля:

1. обнаружение и устранение пробелов в освоении учебной дисциплины;
2. своевременное выполнение корректирующих действий по содержанию и организации процесса обучения;
3. определение индивидуального учебного рейтинга студентов;
4. подготовка к промежуточной аттестации.

В течение семестра при изучении дисциплины реализуется традиционная система поэтапного оценивания уровня освоения. За каждый вид учебных действий студенты получают оценку.

1.2. Цель и задачи промежуточной аттестации студентов по дисциплине.

Цель промежуточной аттестации – проверка степени усвоения студентами учебного материала, уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций на момент завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация проходит в форме **зачета**.

Задачи промежуточной аттестации:

1. определение уровня освоения учебной дисциплины;
2. определение уровня достижения планируемых результатов обучения и сформированности компетенций;
3. соотнесение планируемых результатов обучения с планируемыми результатами освоения образовательной программы в рамках изученной дисциплины.

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Таблица 1.

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1.	Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.	Тематика докладов и сообщений

2.	Эволюция систем управления качеством продукции (услуг)	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг). ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.	Тематика докладов и сообщений, письменный опрос
3.	Опыт управления качеством в США и Японии	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии. ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством. ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией.	Контрольные вопросы по теме, тематика докладов и сообщений
4.	Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения. ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством. ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалиметрии.	Контрольные вопросы по теме, практические задания
5.	Системы управления качеством	ОПК-3	ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством. ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством. ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции,	Тематика докладов и сообщений, практические задания

			работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалитметрии; навыками применения систем управления качеством.	
6.	Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалитметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалитметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалитметрии; навыками применения систем управления качеством; основными составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования.</p>	Тематика докладов и сообщений, практические задания
7.	Система стандартизации России и международных стандартов	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалитметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM; систему стандартизации России и международных стандартов.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалитметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством; применять отечественные и международные системы стандартизации.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения</p>	Тематика докладов и сообщений, дискуссия

			квалиметрии; навыками применения систем управления качеством; основными составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования; навыками применения отечественными и международными системами стандартизации.	
8.	Сертификация продукции/услуг	ОПК-3	<p>ОПК-3.1. <i>Знает</i> методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; основные этапы эволюции систем управления качеством продукции (услуг); основные методики управления качеством, применяемые в США и Японии; основные положения квалиметрии, методы и сферы ее практического применения; особенности и структуру систем управления качеством; методики и особенности внедрения системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM; систему стандартизации России и международных стандартов; основные принципы и системы сертификации продукции и услуг.</p> <p>ОПК-3.2. <i>Умеет</i> применять методы принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; применять зарубежный опыт управления качеством; применять методы квалиметрии в практической деятельности по управлению качеством; применять системы управления качеством; внедрять и применять основные элементы системы всеобщего управления качеством; применять отечественные и международные системы стандартизации; использовать основные системы сертификации.</p> <p>ОПК-3.3. <i>Владеет</i> методами принятия решений в управлении качеством продукции, работ, услуг производимых организацией; методами практического применения квалиметрии; навыками применения систем управления качеством; основными составляющими системы всеобщего управления качеством и навыками их использования; навыками применения отечественными и международными системами стандартизации; навыками использования основных подходов к сертификации продукции и услуг.</p>	Тематика докладов и сообщений, дискуссия кейс
Результат достижения планируемых результатов изучения дисциплины				Зачет

3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

3.1. Критерии оценивания (текущий контроль)

1. Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент имеет глубокие знания учебного материала по теме практического задания, в логической последовательности излагает материал; смог ответить на все уточняющие и дополнительные вопросы;
2. Оценка «хорошо» выставляется, если студент показал знание учебного материала, смог ответить почти полностью на все заданные дополнительные и уточняющие вопросы;
3. Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент в целом освоил материал; однако, ответил не на все уточняющие и дополнительные вопросы;

4. Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет существенные пробелы в знаниях основного учебного материала по теме практического задания, который полностью не раскрыл содержание вопросов, не смог ответить на уточняющие и дополнительные вопросы.

3.2. Критерии оценивания (зачет)

Знания, умения, навыки и компетенции студентов оцениваются следующими оценками: «зачтено», «не зачтено».

«Зачтено» выставляется студенту при условии, что студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

«Не зачтено» выставляется студенту при условии, что студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки, не владеет необходимыми умениями и навыками в выполнении практических заданий и решении задач.

4. Типовые контрольные задания (тесты, в том числе для проверки остаточных знаний студентов, рефераты, курсовые работы, кейсы и др.) и методические материалы, процедуры оценивания знаний, умений и навыков

4.1. Структура банка тестовых вопросов

Важным критерием оценки уровня текущих знаний студентов является выполнение ими тестовых заданий по отдельным темам. В частности, тестирование позволяет по мере прохождения учебного материала оценить уровень формирования у студентов необходимых компетенций.

БАНК ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Общее количество тестовых заданий по дисциплине - 80

Структура базы тестовых заданий по основным разделам дисциплины

№темы п/п	Название темы	Номера тестовых заданий в базе
1	Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	10
2.	Эволюция систем управления качеством продукции/услуг	10
3.	Опыт управления качеством в США, Японии	10
4.	Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	10
5.	Системы управления качеством	10
6.	Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	10
7.	Система стандартизации России и международных стандартов	10
8.	Сертификация продукции/услуг	10
	Итого	80

Тестовые задания размещены в электронном курсе по дисциплине «Управление качеством» - <https://edu.gup.ru/course/view.php?id=1871>

ПАСПОРТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Общее количество тестовых заданий в базе – 80

Количество тестовых заданий, включаемых в тест - 30

Ограничение времени выполнения теста (в минутах) - 45

Автоматическое перемешивание вопросов в тесте: (да)

Случайный порядок ответов в тестовом задании: (да)

Критерии оценки результатов тестирования:

«отлично» - 85 % и больше правильных ответов;

«хорошо» - от 70 % включительно до 85% правильных ответов;

«удовлетворительно» - от 51 % до 70%;

«неудовлетворительно» - 50% и менее правильных ответов.

Структура теста на остаточные знания

№ темы п/п	Название темы	Номера тестовых заданий в базе	Кол-во Тестовых заданий, включаемых в тест (случайным образом)
1	Введение в дисциплину. Основные понятия и определения	10	4
2.	Эволюция систем управления качеством продукции/услуг	10	4
3.	Опыт управления качеством в США, Японии	10	4
4.	Квалиметрия как наука: значение, методы и сферы практического применения	10	4
5.	Системы управления качеством	10	4
6.	Внедрение системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM	10	4
7.	Система стандартизации России и международных стандартов	10	3
8.	Сертификация продукции/услуг	10	3
	Итого	80	30

4.2 Тематика докладов (сообщений)

1. Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качества.
2. Связь качества продукции с её конкурентоспособностью
3. Связь качества услуги с её конкурентоспособностью.
4. Эволюция систем управления качеством с конца XIX века по конец XX века.
5. Традиционные методы обеспечения качества продукции (услуги).
6. Методы математической статистики в системе управления качеством
7. Роль и значение концепции А. Фейгенбаума в создании системного комплексного подхода к управлению качеством на предприятии

8. Новое в управлении качеством в XXI веке
9. Управление качеством в промышленности США.
10. 14 принципов Э.Деминга для управления качеством на предприятии.
11. Методы коллективного решения проблемных задач
12. Пять элементов комплексного подхода к управлению качеством в Японии.
13. Характеристика системы управления качеством компании «Toyota» TPS («Toyotaproductionsystem»).
14. Анализ системы качества на предприятии (по выбору)
15. Характеристика системы всеобщего (тотального) управления качеством TQM («TotalQualityManagement»)
16. Основные направления реформы в сфере сертификации и стандартизации продукции (услуг) в России.
17. Законодательное регулирование стандартизации продуктов и услуг в России
18. Плюсы и минусы Федерального закона «О техническом регулировании» в редакции 2011 года
19. Сравнительная характеристика российской и зарубежной практики стандартизации товаров и услуг.
20. Значение и механизм сертификации товаров и услуг
21. Сущность и порядок получения «Сертификата соответствия» на товары и услуги.

Пояснение для выполнения заданий: В течение семестра каждый студент должен подготовить не менее одного доклада (в письменном виде) и выступить не менее, чем с одним сообщением (устно).

1). Доклад представляется студентом в письменном виде и должен иметь объем не менее 3-5 страниц машинописного текста, список использованной литературы и других информационных источников должен составлять не менее пяти наименований. Доклад должен иметь титульный лист, на котором указывается название дисциплины, тема и фамилия студента с указанием номера группы. Содержательная часть доклада должна быть сгруппирована в разделы, их количество зависит от выбранной темы и наличия конкретного материала. Доклад должен содержать выводы, самостоятельно сделанные студентом на основе рассмотренного материала по теме (особенно актуально для тем, имеющих дискуссионную направленность). Доклад может быть представлен преподавателю без обязательного озвучивания на семинаре (по желанию студента).

2). Сообщение - готовится студентом в устной форме и носит сугубо информационный характер продолжительностью не менее 5 минут. Ссылка на источник информации – обязательна.

Процедура оценивания: оценка проводится в балльной форме (максимум 5 баллов) по следующим критериям:

- грамотное изложение своих мыслей по проблематике;
- научность и доказательность при высказывании своей точки зрения;
- возможность статистически доказать свою точку зрения на исследуемую проблему.

4.3. Тематика эссе (к теме 5)

1. Группа по совершенствованию деятельности подразделений.
2. Группа по совершенствованию процесса.
3. Пять стадий решения проблемы в рамках системы коллективного участия.
4. 3 профиля качества.
5. Анализ системы качества предприятия (по выбору).
6. Формы общественного признания.
7. Обучение и поощрение поставщиков.
8. Формы контроля деятельности поставщиков.
9. Аттестация поставщиков.
11. Сущность процессного подхода в управлении.

12. Аттестация процессов.

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем. Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Написание эссе позволяет студенту научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Объем – 5-7 страниц.

Процедура оценивания: оценка проводится в бальной форме (максимум 10 баллов) по следующим критериям:

- грамотное изложение своих мыслей по проблематике;
- научность и доказательность при высказывании своей точки зрения;
- возможность статистически доказать свою точку зрения на исследуемую проблему.

4.4 Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие качества.
2. Экономический механизм зависимости эффективности от улучшения качества.
3. Сущность процесса управления качеством.
4. Эволюция методов обеспечения качества.
5. Концепция управления качеством А.Фейгенбаума.
6. 14 Принципов управления качеством Э.Деминга.
7. Коллективные методы решения проблемных задач (Дельфи, дневников, Синектика, Мозговой штурм, Метод 66).
8. Пять основных элементов комплексного подхода к управлению качеством в Японии.
9. Кружок качества.
10. Система организации бездефектного изготовления продукции (БИП).
11. Система КАНАРСПИ.
12. Коллективное управление.
13. Самоаттестация.
14. Группа по совершенствованию деятельности подразделений.
15. Группа по совершенствованию процесса.
16. Пять стадий решения проблемы в рамках системы коллективного участия.
17. Три профиля качества.
18. Материальные формы признания заслуг и вознаграждения.
19. Формы общественного признания.
20. Обучение и поощрение поставщиков.
21. Формы контроля деятельности поставщиков.
22. Аттестация поставщиков.
23. Сущность процессного подхода в управлении.
24. Аттестация процессов.
25. Технология совершенствования управления процессами.
26. Виды процессов в компании.
27. Сертификация в управлении качеством.
28. Метрологическое обеспечение качества продукции.
29. Добровольная и обязательная сертификация.
30. Маркировка товара.
31. Международная организация по стандартизации (ISO).

32. Стандарты ISO серии 9000.
33. Отличительные черты японского подхода к управлению.
34. Система НОРМ.
35. Понятие жизненного цикла продукции (ЖЦП) и характеристика этапов.
36. Десять основных направлений совершенствования деятельности в процессе улучшения качества.
37. Руководящие органы процесса управления качеством.
38. Задачи, мероприятия и состав совета по улучшению деятельности на предприятии.
39. Цели и задачи всеобщего управления качеством.