

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.08.2023 14:17:22
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры
экономики и бизнеса

Протокол от 28.06.2023 № 10

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

Управление качеством на предприятии

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата, специалитета,
магистратуры

«Экономика и управление на предприятии»

наименование образовательной программы

38.03.01 Экономика

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Ветошко Г.В, старший преподаватель кафедры
экономики и бизнеса

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2023

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2. Способен осуществлять организационно-управленческую деятельность предприятий и организаций, направленную на повышение эффективности и рентабельности производства	ИПК-2.4. Проводит исследования, направленные на определение перспектив развития предприятия и повышение эффективности его производственно-хозяйственной деятельности ИПК-2.5. Выявляет резервы повышения эффективности деятельности предприятия ИПК-2.6. Участвует в разработке и обосновании мероприятий по совершенствованию управления и повышению эффективности производства	Знает: Технологические и организационно-экономические условия производства в соответствии с отраслевой направленностью деятельности организации Стандарты унифицированной системы организационно-распорядительной документации, единая система технологической документации Умеет: Распределять и контролировать использование производственно-технологических ресурсов, выполнять работ по проекту в соответствии с требованиями по качеству нового продукта Владеет: - навыками разработки с учетом требований рыночной конъюнктуры и современных достижений науки и техники мероприятий по модернизации систем управления производством в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции - навыками разработки предложений по совершенствованию управления организацией и эффективному выявлению и использованию имеющихся ресурсов для обеспечения конкурентоспособности производимой продукции, работ (услуг) и получения прибыли
ПК-3. Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность предприятий и организаций	ИПК-3.1. Осуществляет выбор подходящих методик для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий и организаций с учетом действующей нормативно-правовой базы ИПК-3.2. Проводит расчет экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий и организаций	Знает: - нормативное обеспечение управления качеством; - основы построения и расчета современной системы показателей, характеризующих качество продукции; - основные понятия, категории и инструменты управления качеством; Умеет: - осуществлять выбор методов и средств для расчета показателей, характеризующих качество продукции; - собирать и анализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность организации; - рассчитывать экономические и финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность организации Владеет: - навыками проведения расчетов экономических и финансово-экономических показателей на основе типовых методик с учетом нормативных правовых актов, а также расчетов по материальным, трудовым и

		финансовым затратам, необходимых для производства и реализации выпускаемой продукции, освоения новых видов продукции, производимых услуг - навыками выявления возможностей повышения эффективности управления
--	--	--

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Качество как экономическая категория и объект управления	ПК-2, ПК-3
2	Терминология и методология управления качеством	ПК-2, ПК-3
3	Эволюция подходов к управлению качеством	ПК-2, ПК-3
4	Качество как фактор конкурентоспособности предприятия в условиях рынка	ПК-2, ПК-3
5	Оценка качества продукции и услуг	ПК-2, ПК-3
6	Разработка систем качества на предприятиях	ПК-2, ПК-3
7	Управление качеством на основе стандартов ИСО	ПК-2, ПК-3
8	Контроль качества	ПК-2, ПК-3
9	Техническое регулирование и стандартизация в управлении качеством	ПК-2, ПК-3
10	Сертификация продукции, услуг и систем качества	ПК-2, ПК-3
11	Экономические аспекты управления качеством	ПК-2, ПК-3
12	Ответственность за качество	ПК-2, ПК-3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение 1 семестра.

Форма промежуточной аттестации в 1 семестре – зачет.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

(ПК-2: ИПК-2.4 ИПК-2.5, ИПК-2.6)

1. Факторы повышения качества продукции и услуг и их классификация.
2. Основные причины, определяющие необходимость повышения и обеспечения качества.
3. Последствия недостаточного уровня качества продукции и услуг.
4. Методы противодействия недобросовестной конкуренции.
5. Взаимодействие отдельных составляющих в системе качества.
6. Управление на основе стандартов ИСО
7. Взаимосвязь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандарта ИСО.

8. Факторы, определяющие выбор средств контроля.
9. Методы неразрушающего контроля, их классификация и характеристика.
10. Методы разрушающего контроля, их классификация и характеристика.
11. Испытания готовой продукции как особый вид контроля качества.
12. Этапы проведения контроля качества.
13. Экономические предпосылки развития сертификации.
14. Возмещение затрат на обеспечение качества, связанные с браком.
15. Виды экономического эффекта от управления качеством.
16. Эффекты от повышения качества продукции для производителей, потребителей и государства.
17. Понятие и виды рисков, связанных с качеством продукции.
18. Сущность ответственности руководства и персонала предприятий за качество продукции и услуг.
19. Нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие вопросы защиты прав потребителей в области качества продукции и услуг.
20. Государственные и общественные организации РФ, осуществляющие защиты прав потребителей в области качества продукции и услуг.

(ПК-3: ИПК-3.1,ИПК-3.2)

1. Подходы к пониманию сущности категории «качество».
2. Аспекты качества.
3. Современные трактовки категории «качество».
4. Сущность процесса формирования потребительского качества и его этапы.
5. Цели, механизм и функции управления качеством.
6. Понятие продукции и услуг.
7. Классификация продукции.
8. Качество услуги как комплексная характеристика.
9. Принципы управления качеством и их характеристика.
10. Основные функции управления качеством и их характеристика.
11. Методы управления качеством: классификация и характеристика.
12. Взаимосвязь методов, принципов и функций управления качеством.
13. Экономическое содержание менеджмента качества.
14. Этапы развития менеджмента качества.
15. Менеджмент качества в структуре общего менеджмента предприятия.
16. Экономическое содержание систем качества.
17. Этапы развития систем качества.
18. Сущность рыночной конкуренции.
19. Значимость конкуренции как института.
20. Подходы к изучению и пониманию экономического содержания конкуренции.
21. Основополагающие признаки и принципиальные положения, характеризующие конкуренцию.
22. Особенности современной конкуренции.
23. Конкурентная среда и ее характеристики.
24. Функции конкурентной среды.
25. Формы конкуренции.
26. Классификация типов конкуренции в современной экономике.
27. Формы недобросовестной конкуренции.
28. Сущность оценки качества продукции и услуг.
29. Сущность показателей качества.
30. Основные классификационные признаки показателей качества.
31. ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»: содержание и назначение.
32. Экономическое содержание методов оценки качества.
33. Классификация методов оценки качества.
34. Экономическое содержание системы менеджмента качества.
35. Структура системы менеджмента качества.

36. Основные положения системы менеджмента качества.
37. Документация СМК: требования, состав и структура.
38. Сущность процесса проектирования системы качества на предприятии.
39. Этапы процесса проектирования системы качества на предприятии и их содержание.
40. Что собой представляет международная организация по стандартизации?
41. Категории членства ИСО: виды и характеристика.
42. Работа ИСО с потребителями.
43. Структура управления ИСО: головной орган управления, Совет ИСО, органы, обеспечивающие руководство и управление по конкретным вопросам.
44. Стандарты ИСО серии 9000, их общая характеристика.
45. Методы использования стандартов ИСО в российской практике.
46. Сущность и назначение контроля качества.
47. Задачи и функции контроля качества.
48. Объекты технического контроля. Контролируемые признаки.
49. Сущность стандартизации.
50. Объекты, задачи и результаты деятельности по стандартизации.
51. Принципы технического регулирования и стандартизации.
52. Функции стандартизации и их характеристика.
53. Методы стандартизации и их характеристика.
54. Организационно-функциональная структура национальной системы стандартизации.
55. Сущность сертификации и ее объекты.
56. Цели и задачи сертификации.
57. Виды сертификации и их характеристика.
58. Порядок проведения сертификации.
59. Система сертификации и ее структура.
60. Международные аспекты сертификации
61. Понятие затрат на качество.
62. Виды затрат на качество.
63. Направления анализа затрат на обеспечение качества.
64. Анализ структуры затрат на обеспечение качества.
65. Понятия «брак», «дефект», «дефектное изделие», «дефектная единица продукции», «неисправность», «отказ»: содержание и отличия.
66. Виды дефектов.
67. Классификация и основные причины брака.
68. Методы калькуляции затрат на качество.
69. Учет и анализ брака и рекламаций.
70. Сущность и специфика экономики управления качеством.

Примерный тест для итогового тестирования:

(ПК-2: ИПК-2.4 ИПК-2.5, ИПК-2.6)

1. Перечислите цели управления качеством продукции
систематическое приведение уровня качества продукции к потребностям рынка, а также целенаправленное воздействие на их развитие
обеспечение конкурентоспособности продукции на внутреннем и внешнем рынках
технологическая подготовка производства
профилактика брака в производстве
специальная подготовка и повышение квалификации работников
2. Что из перечисленного НЕ относится к функциям управления качеством
определение заданий по модернизации выпускаемой продукции и созданию новых видов продукции

определение состава целевых программ качества
внутрипроизводственная аттестация продукции, технологических процессов, рабочих мест, исполнителей и др.
сертификация продукции, работ, услуг, систем качества и производств
метрологическое обеспечение качества изделий
технологическое обеспечение управления качеством продукции

3. Укажите, в чем заключается значение повышения качества продукции для производителя
- лучшее использование ресурсов, сокращение потерь от брака, переделок, рекламаций
 - ускорение реализации продукции
 - рост доходов от реализации продукции
 - улучшение условий труда, быта и отдыха людей
 - обеспечение спроса меньшим количеством продукции
 - сокращение эксплуатационных расходов
4. В каких случаях применяется сплошной контроль качества
- при ненадежности качества поставляемых материалов, полуфабрикатов, заготовок, деталей, сборочных единиц
 - при сборке в случае отсутствия взаимозаменяемости
 - при испытании готовых изделий ответственного назначения
 - после второстепенных операций
 - при высокой степени устойчивости технологического процесса
 - при большом числе одинаковых деталей
5. Перечислите виды контроля качества, выделяемые по степени использования средств контроля
- измерительный
 - регистрационный
 - по контрольному образцу
 - активный
 - пассивный
6. Что представляет собой одноступенчатый контроль качества
- контроль исполнителем и работником ОТК
 - контроль качества исполнителем, имеющим на это право
 - контроль исполнителем, операционный контроль, специальные методы контроля
7. Какие параметры и признаки качества подлежат контролю относительно физических свойств изделий
- теплопроводность
 - электропроводность
 - температура плавления
 - жесткость
 - твердость
 - пластичность
 - герметичность

(ПК-3: ИПК-3.1,ИПК-3.2)

1. Раскройте содержание трактовки категории качество как абсолютной оценки
- в этом значении качество – синоним превосходства
- качество служит производной от какого-либо измеримого количественного параметра продукции
- качество представляет собой способность продукта или услуги выполнять свои функции
- качество определяется как соотношение полезности и цены продукта

2. Что из перечисленного относится к качеству на стадии маркетинга процесса формирования потребительского качества
- качество, желаемое клиентами
 - качество, переведенное в технические требования и задания на проектирование
 - качество, реализованное в техническом проекте
 - качество произведенное
3. Что из перечисленного относится к формам недобросовестной конкуренции
- распространение ложных, неточных или искаженных сведений, которые могут причинить убытки предприятию либо нанести ущерб его деловой репутации
 - формальный и неформальный сговор или соглашение, объединение конкурирующих лиц против третьих конкурентов или потребителей
 - незаконное получение, использование, разглашение информации, составляющей коммерческую, служебную или иную охраняемую законом тайну
 - сравнение производимых/реализуемых предприятием товаров с товарами, производимыми/реализуемыми другими хозяйствующими субъектами
4. Перечислите основные принципы разработки стандартов ИСО
- стандарты ИСО реагируют на потребности рынка
 - в основе стандартов ИСО лежит консенсус
 - стандарты ИСО основаны на национальном экспертном мнении
 - стандарты ИСО разрабатываются в рамках одностороннего процесса
5. ИСО – это
- Международная организация по стандартизации
 - Национальная организация по стандартизации Великобритании
 - Международная федерация национальных ассоциаций по стандартизации
 - Координационный комитет объединенных наций по стандартизации
6. Дайте характеристику полноправным членам ИСО
- влияют на содержание разрабатываемых стандартов ИСО и стратегию посредством участия в голосовании и международных заседаниях
 - наблюдают за разработкой стандартов ИСО и стратегией путем просмотра результатов голосования, так как не имеют права голосования, и посредством участия в международных заседаниях в качестве наблюдателя
 - получают актуальную информацию о работах, проводимых в ИСО, но не могут принимать участие в работе
7. Перечислите элементы, которые объединяет современная система менеджмента качества
- организационная структура
 - информационная структура
 - процессы, влияющие на качество
 - руководство по качеству
8. К задачам функционирования систем качества НЕ относят
- привлечение потребителей
 - соответствие правовым и нормативным требованиям
 - снижение затрат
 - улучшение производственного климата
 - охрана окружающей среды
9. Перечислите задачи документирования системы качества
- формирование перечня четких требований к персоналу
 - обеспечение согласованности действий в области качества и единого понимания требований внутри организации
 - одновременное доведение до сведения заинтересованных сотрудников перечня инструкций
 - способствование неизменности руководства
 - обеспечение постоянной смены сотрудников

увеличение количества проверок системы

10. Опишите требование системности к документации системы качества
документация должна быть определенным образом структурированной, с четкими внутренними связями между элементами системы качества
документация должна охватывать все аспекты деятельности в системе качества
документация должна содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах, выполняемых в системе качества, а также о способах регистрации данных о качестве
адекватной требованиям и рекомендациям стандартов ИСО 9000
11. Требование идентифицируемости к документации системы качества означает, что каждый документ системы должен иметь соответствующее наименование, условное обозначение и код, позволяющий определить его принадлежность к определенной части системы
каждый документ системы должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям
в документации систем качества и отдельных ее элементах своевременно должны отражаться изменения в соответствии со стандартами ИСО 9000, а также изменениями условий обеспечения качества на предприятии
текст документа должен излагаться простым и ясным языком
12. Какое требование к документации системы качества означает, что каждый документ системы качества и документация в целом должны утверждаться или подписываться полномочными должностными лицами
санкционированности
актуальности
адекватности
реальной выполнимости
полноты
13. Перечислите показатели качества, классифицируемые по способу выражения
натуральные
стоимостные
абсолютные
относительные
14. Что из перечисленного относится ко 2 классу продукции, выделяемому для целей оценки качества
неремонтируемые изделия
ремонтируемые изделия
сырье и топливные природные ископаемые, прошедшие стадии добычи
материалы и продукты
расходы на изделия
15. Что из перечисленного относится к расходам на изделия, включенным в состав продукции 1 класса, расходуемой при использовании и выделяемой для целей оценки качества
жидкое топливо в бочках
баллоны с газом
кабель в катушках
искусственное топливо
химические продукты
16. Какие показатели качества характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена
показатели назначения
показатели безопасности
показатели надежности

показатели профессионального уровня персонала предприятия

17. Что из перечисленного относится к показателям надежности, характеризующим качество услуг

стойкость результата услуги к внешним воздействиям
помеха защищенности
показатели применения
показатели совместимости

18. Перечислите виды контроля качества в зависимости от стадии производственного процесса

окончательный контроль
контроль транспортировки и хранения продукции
прогнозный контроль
контроль труда исполнителей
контроль условий труда

19. Что из перечисленного относится к поверхностным дефектам изделия

поры
трещины
волосовины
закаты
рыхлоты

20. Что из перечисленного относится к внутренним дефектам изделия

включения
раковины
коррозионные поражения
флокены
волосовины

21. Какие методы применимы для обнаружения подповерхностных дефектов изделий

методы вихретокового контроля
методы акустического контроля
методы радиационного контроля
методы теплового контроля

22. Какие методы применимы для обнаружения поверхностных дефектов изделий

капиллярные методы контроля
магнитопорошковые методы контроля
методы акустического контроля
методы магнитного контроля

23. Какой из перечисленных методов неразрушающего контроля качества применяется только для оптически прозрачных сред

поляризационный метод
телевизионный метод
голографический метод
электронная микроскопия
геометрическая оптика