

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 09:29:15
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 совета Высшей
школы передовых производственных

Протокол от 30.08.2024 № 1

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

«Эволюция качества»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Управление качеством в производственных системах»

наименование образовательной программы

27.03.02 «Управление качеством»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Лисова Е.А. к.т.н., доцент

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

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИОПК-5.3. Осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества
ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг); современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством; сущность основных систем управления качеством

Уметь: проводить сравнительный анализ концепций управления качеством; объяснить экономические категории качества и управления им, выбирать, систематизировать, обобщать и синтезировать новую информацию; осуществлять поиск различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности

Владеть: навыками выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством, навыками сбора, анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1.	Тема 1. Основные термины, определения и аспекты управления качеством	ОПК 5
2	Тема 2. Качество в различные исторические эпохи	ОПК 5
3	Тема 3. Философия качества Содержание лекции:	ОПК 5

4.	Тема 4. Зарубежный опыт управления качеством	ОПК 8
5.	Тема 5. Идеология системы международных стандартов.	ОПК 8
	Тема 6. Отечественный опыт управления качеством	ОПК 8
	Тема 7. Совершенствование системы управления качеством	ОПК 8

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – 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.

Перечень вопросов для подготовки к зачёту

ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности

1. В каких значениях Аристотель рассматривал категорию «качество»?
2. До какого периода сохранялось главенство философской концепции качества?
3. Кем и когда была дополнена теория качества Аристотеля?
4. Перечислите известные вам определения сущности категории «качество», данные зарубежными учеными.
5. Назовите основные аспекты качества, которые рассматривали в своих работах русские ученые.
6. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
7. Стандарты и качество в Древней Греции и Древнем Риме. Империя строителей. Методы и средства измерения древних римлян
8. Развитие контроля качества в горном деле, металлургии и чеканки монет в

Чешских землях

9. Качество архитектуры в Средние века. Особая гильдия - франкмасоны. Манускрипт "Региус"
10. Борьба за качество в эпоху Возрождения
11. Качество в эпоху становления европейской рыночной экономики
12. Философия Генри Форда
13. Фредерик Уинслоу Тейлор (Краткая биография; «Принципы научного менеджмента»; Тейлоризм)
14. Харрингтон Эмерсон (Основные факты биографии; Историческая ценность труда «12 принципов производительности»)
15. Философия Уолтера Шухарта (Краткая биография; Контрольные карты Шухарта; Цикл PDCA; Метод шесть сигм)
16. Философия Уильяма Деминга (Краткая биография; Путь к славе; Послание Деминга; Работы Деминга на Западе; Четырнадцать принципов Деминга; План действий; Теория глубинных знаний)
17. Философия Джозефа Джурана (Краткая биография; «Спираль качества»; Определение качества с точки зрения потребителя; Обеспечение качества как обязанность руководителей; Семь принципов для проведения революции качества; Оценка)
18. Философия Филиппа Кросби (Краткая биография; Делать правильно с первого раза; Отсутствие дефектов и День отсутствия дефектов; Четыре абсолюта качества; Процесс профилактики и вакцина качества; Метод «Шесть С»)
19. Философия Каору Исикава (Краткая биография; Контроль над тотальным качеством в Японии; Диаграмма Исикавы; Кружки контроля качества; Контроль над тотальным качеством в сравнении с движением за выпуск бездефектной продукции)
20. Философия Вильфредо Парето (Краткая биография; Теория элит; Закон Парето)
21. Философия Генити Тагути (краткая биография; Методология Тагути; Теория Тагути)
22. Философия Арманда Фейгенбаума (Биография Фейгенбаума; Total Quality Control; Классификация затрат; Заслуги и награды Фейгенбаума)
23. Философия Тома Питерса (Краткая биография; Книги Тома Питерса; Восемь признаков совершенных компаний; Принципы, которым следуют несовершенные компании)
24. Философия Сигео Синго (Краткая биография; История появления системы "пока-ека"; Понятие метода "пока-ека"; Система "пока-ека" - основа бездефектного производства)
25. Философия Талгата Сейфи (Краткая биография; Система КАНАРСПИ)
26. Международная организация по стандартизации (ИСО), ее структура и деятельность
27. История возникновения системы стандартов ИСО 9000.
28. Назначение и роль международных стандартов ИСО 9000.
29. Кто осуществляет разработку международных стандартов ИСО 9000?
30. Какова последовательность разработки стандартов ИСО 9000?
31. Состав и структура международных стандартов ИСО 9000 различных версий
32. Стандарты ИСО серии 9000 версии 2015 года, их назначение, структура и основные отличия от стандартов ИСО предыдущих версий
33. Стадии жизненного цикла продукции согласно МС ИСО серии 9000.
34. Саратовская система бездефектного изготовления продукции (БИП)
35. Горьковская система КАНАРСПИ - качество, надежность, ресурс с первых изделий
36. Ярославская система научной организации работ по увеличению моторесурса (НОРМ)
37. "Львовский вариант саратовской системы" - система бездефектного труда (СБТ)
38. Львовская система управления качеством продукции на базе стандартизации (КСУКП)
39. Вклад российских ученых в развитие теории и практики управления качеством
40. Какие сходные аспекты и различия можно выделить при сравнении эволюции западной и российской теорий управления качеством

ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной

информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

1. Направления дальнейшего совершенствования менеджмента качества.
2. Экологический менеджмент. Понятие, содержание. Цель разработки стандартов серии 14000
3. Методики и концепции в области качества: «Точно во время» (Just-in-Time), «Бережливое производство» (Lean production), «Кайдзен» и «Кайрио», «Шесть сигм», «Ноль дефектов» (ZD) и пр.
4. Интегрированные системы менеджмента качества.
5. Характеристика отдельных видов систем качества: ХАСП в пищевой промышленности, QS-9000 в автомобильной и пр.
6. Современные методы менеджмента качества: бенчмаркинг, реинжиниринг, CALS –концепция, модели делового совершенства
7. Качество жизни как цель менеджмента качества. Обзор современных концепций качества жизни, индекс развития человеческого потенциала.
8. Модель Фейгенбаума для систем управления качеством;
9. Модель Эттингера-Ситтига для систем управление
10. Система управления качеством Форда-Тейлора
11. Отличия концепции Ф.Тейлора от концепции У.Шухарта
12. Система тотального (всеобщего) контроля качества TQC
13. Практические модели и системы управления качеством в Европе
14. Практические модели и системы управления качеством в США
15. Особенности перехода от контроля качества продукции к управлению качеством
16. Модель системы управления качеством Д.Джурана
17. Постулаты и цикл Э.Деминга
18. Кросби: концепция "Zero Defect"
19. Исикава: комплексное управление качеством по-японски
20. Тагути: "инжиниринг качества"
21. Сравните подходы к управлению Э. Деминга, Дж.Джурана, Ф. Кросби и А.Фейгенбаума. Выявите общие черты и различия.
22. История учреждения и основные критерии Премии Деминга
23. История учреждения и основные критерии Европейской Премии в области качества
24. История учреждения и основные критерии Премии Болдриджа в области качества
25. Как согласуются критерии Российской Премии в области качества с принципами TQM?

Примерный тест для итогового тестирования

ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности

1. Качество (по стандарту ИСО 9000:2011) – это
 - свойство, реально удовлетворяющее потребителей
 - совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
 - соответствие параметрам, содержащимся в технической документации
 - степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
2. Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:
 - шесть фаз
 - пять фаз
 - четыре фазы
 - три фазы
3. В 70-х гг. XIX в. в оружейном производстве (заводы Сэмюэля Кольта) родилась идея

- стандартного качества
 - идеального качества
 - всеобщего качества
 - лучшего качества
4. ИСО - это ...
- Аббревиатура Международной организации по стандартизации
 - Международная организация по стандартизации и греческое слово, обозначающее "равный"
 - Международная организация по сертификации систем качества
5. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились
- в фазе отбраковки
 - в фазе контроля качества
 - в фазе управления качеством
6. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролёры) появились
- в фазе отбраковки
 - в фазе контроля качества
 - в фазе управления качеством.
7. В настоящее время в развитых странах приоритетами является
- качество фирмы
 - качество производственных процессов
 - качество жизни
9. Корни современного менеджмента берут свое начало в 18 веке
- в Англии
 - в Японии
 - в Китае
 - в России
10. В каком году появилась действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000?
- 1987г.
 - 1997 г.
 - 2000 г.
 - 2007 г
11. Развитие в США статистических методов управления качеством стало серьезным толчком развития данного научного направления в ...
- СССР
 - Японии
 - Франции
 - Китае
12. Первое применение научных методов статистического контроля качества было зафиксировано в
- 1924 году
 - 1934 году
 - 1936 году
 - 1948 году
13. Кто первым применил статистический метод управления качеством?
- Г.Тагути
 - Г.Ф.Додж
 - Э.Пирсон
 - Вальтер Э.Шухарт
14. Что стало серьезной причиной активизации разработок статистических методов качества в США во время второй мировой войны?
- Нехватка ресурсов
 - Дополнительное финансирование
 - Конкуренция с другими странами
 - Научный интерес

ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

15. Государственный орган по руководству качеством был учрежден в России в:

- 1925 г;
- 1926г;
- 1930г;
- 1955г.

16. Комплексный, системный подход, выразившийся в организации КС УКП на предприятиях, сформировался в нашей стране в:

- 1920-30 гг;
- 1940-50 гг;
- 1950-60 гг;
- 1970-80 гг.

17. Основными причинами низкой эффективности систем управления качеством в нашей стране были:

- системные принципы в комплексе не были реализованы;
- формализм при создании и функционировании систем качества;
- отсутствие экономической заинтересованности у предприятий в повышении качества продукции;
- все перечисленные в пунктах 1-3.

18. Главное в отношении к качеству в Японии заключается в:

- широком внедрении научных разработок в области управления и психологии;
- высокая степень компьютеризации всех операций управления, анализа и контроля за производством;
- максимальное использование возможности человека;
- все перечисленное в пунктах.

19. Основным недостатком системы НОРМ являются:

- охват только этапа изготовления;
- локальный характер воздействия;
- отсутствие обобщающего критерия повышения качества продукции в количественной форме;
- отсутствие экономических стимулов, заинтересовывающих трудовые коллективы в повышении качества продукции.

20. Метод "гарантированного качества", разработанный японским инженером Г. Тагучи, заключается в:

- распространении методов превентивного контроля на начальные стадии научно-производственного цикла;
- использование формализованных процедур ступенчатого, итеративного повышения качества с участием двух заинтересованных сторон: экспертов, технологов и потребителей;
- жестком, многоэтапном контроле качества поставляемого оборудования;
- обеспечении высокого качества продукции, несмотря на любые непредвиденные отклонения в технологическом процессе.

21. Переход от тотального управления качеством (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM) начался в:

- 1960-1970 гг;
- 1970-1980 гг;
- 1980-1990 гг;
- 1990- по настоящее время.

22. Система бездефектного труда (СБТ-1961г) предусматривала:

- учет процента сдачи продукции с первого предъявления;
- ритмичность и культуру производства;
- исключение доводки изделий и технологии в период серийного производства;
- введение конкретного, количественного измеряемого критерия качества.

23. Сущность статистического контроля производственного процесса (СККПП) заключается в:

- математическом обеспечении систем управления качеством продукции;
- оценка отклонений производственного процесса от требований НТД;
- постоянном регулировании производственного оборудования для обеспечения требуемого уровня качества;
- улучшение параметров продукции в зависимости от отклонений в технологическом процессе.

24. Основное требование TQM- рассматривать потребителя как:

- участника процесса создания высококачественного продукта;
- внутреннего участника и внешнего контролера качества;
- источник доходов компании;
- все перечисленное в пунктах

25. Какая группа потребителей не относится к категории «внутренних»:

- служащие компании;
- пользователи результатов бизнеса;
- конечные пользователи продукта компании;
- все перечисленные в пунктах.

26. Фокусировка внимания на процесс означает, что:

- необходимо после получения результатов исправлять ошибки;
- главным фактором является профилактика, а не исправление ошибок;
- каждый процесс должен иметь своего владельца;
- вся деятельность разбивается на отдельные процессы.

27. Специалисты США возлагают большие надежды на совершенствование управления качеством, которое включает:

- постоянное совершенствование процессов и результатов труда во всех подразделениях;
- совершенствование управления фирмой в целом;
- создание отраслевых органов управления качеством продукции;
- активное использование достижений НТП.

28. В число «14 пунктов» Деминга не входит:

- постоянное стремление к повышению качества;
- культивирование системы лидерства, повышение квалификации на рабочих местах;
- хорошее качество изделия закладывается еще на стадии его разработки;
- создание культа потребителя, настойчивая работа по изучению запросов клиентов.

29. Отличительными элементами японского подхода к управлению качеством не являются:

- ориентация на контроль качества процессов, а не качества продукции;
- активное использование человеческого фактора, развитие творческого потенциала сотрудничества;
- создание единого рынка, выработка единых требований и процедур, способных обеспечить эффективный обмен товарами;
- полное закрепление ответственности за качество результатов труда за непосредственным исполнителем.

30. Механизм, основанный на методе Ф.Тейлора (1905г.), решил проблему управления качеством отдельных изделий и их элементов на основе:

- технического нормирования качества;
- контроля за соблюдением норм качества;
- мотивации персонала;
- все ответы верны.