

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 10:27:10
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 Высшей школы
передовых производственных
технологий

Протокол от 30.08.2024 г. № 1

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

«Средства и методы управления качеством»»

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 преподаватель Высшей школы
передовых производственных технологий, 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
ПК-1 Способен проводить контроль качества продукции на всех стадиях производственного процесса	ИПК-1.3. Внедряет новые методы и средства технического контроля, в том числе с использованием цифровых технологий
ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг),	ИПК-2.2. Разрабатывает планы мероприятий по устранению причин снижения качества продукции (работ, услуг)

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы разработки средств измерений;

Нормативные и методические документы, регламентирующие метрологическое обеспечение производства;

Физические принципы работы, область применения и принципиальные ограничения методов и средств измерений

Теоретические основы обеспечения качества и управления качеством продукции и технологических процессов;

Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг); Методы выявления дефектов, вызывающих ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий.

Уметь:

Анализировать нормативные документы

Определять влияние характеристик нового оборудования на качество продукции и технологического процесса

Использовать основные прикладные программные средства и информационные технологии, применяемые в сфере управления качеством

Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) Систематизировать и анализировать данные по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, в том числе с использованием аналитики больших данных;

Составлять отчеты и планы мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации.

Владеть:

Навыками проведения анализа состояния технического контроля качества продукции на производстве;

Навыками разработки новых методов и средств технического контроля с использованием цифровых технологий

Навыками разработки плана мероприятий по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов

(технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Установление долгосрочных целей и краткосрочных задач, необходимость планирования.	ПК 1
2	Тема 2. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства.	ПК 1
3	Тема 3. Входной контроль, контроль процессов, проверка результатов и экологический контроль.	ПК 1
4	Тема 4. Методы управления качеством, применяемые на различных этапах жизненного цикла продукции.	ПК 1
5	Тема 5. Разработка интегрированных систем управления.	ПК 1 ПК 2
6	Тема 6. Проведение организационных изменений в рамках TQM.	ПК 1 ПК 2
7.	Тема 7. Разработка образовательных программ и стажировок.	ПК 1 ПК 2
8.	Тема 8. Создание надежной системы коммуникации. Делегирование полномочий.	ПК 1 ПК 2

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 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная 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

ПК-1 Способность проводить контроль качества продукции на всех стадиях производственного процесса

ПК-2 Способность осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Каковы основные составляющие целевого начала в деятельности организации: миссии и цели?
2. Какие основные показатели деятельности организации участвуют в формировании миссии организации?
3. Какие основные фазы формирования целей в организации существуют?
4. Каковы основные принципы управления качеством в организации?
5. Каковы правила построения диаграммы в виде дерева применительно к построению целей организации?
6. Каким образом дерево целей связано с иерархической структурой управления организацией?
7. Что включает в себя миссия организации в широком и узком смыслах?
8. Как выглядит на Ваш взгляд иерархия целей организации?
9. В чем заключается четырехфазный подход формирования целей организации?
10. Какие вопросы необходимо раскрыть при описании целей организации?
11. В чем заключается системный подход к планированию деятельности организации?
12. На какие общие вопросы необходимо ответить при составлении плана деятельности в организации?
13. Из каких типовых этапов состоит процесс планирования?
14. Какие ресурсы необходимо указывать при планировании?
15. Что могут включать в себя выходные и входные данные при планировании?
16. Какие инструментальные средства для планирования и осуществления планов вы знаете и использовали на практике?
17. Как оценить показатель эффективности плана?
18. С какой целью производится оценка законодательных и других обязательных требований?
19. В каких единицах производится оценка рисков?
20. Какие организационные действия необходимо выполнить при реализации принципа управления качеством с ориентацией на потребителя?
21. Какие требования потребителя организация должна определить?
22. В какие сроки необходимо определить требования потребителя?
23. Какие действия по отношению к исполнителю должна выполнить организация?
24. Какие меры по поддержанию связи с потребителем должна предпринять организация?
25. Какие принципы должна соблюдать организация при управлении претензиями?
26. Какие критерии могут быть использованы при мониторинге процесса управления претензиями?
27. Какие данные могут быть использованы при оценке качества мониторинга?
28. В чем заключается системный подход к планированию деятельности организации?
29. Для каких целей может быть осуществлен аудит процессов, связанных с потребителями?
30. Что может быть объектом входного контроля при производстве товаров и услуг?
31. Что может быть объектом контроля в процессе производства продукции?
32. Что может быть объектом приемочного контроля при производстве товаров и услуг?

33. В каких случаях используется сплошной, а в каких статистический контроль?
34. В чем отличия методов контроля по альтернативному и количественному признакам?
35. Какие преимущества и недостатки присущи многоступенчатым планам контроля?
36. Как характеристики планов контроля зависят от выходного уровня дефектности(AOQ)?
37. Какие действия по результатам контроля могут быть предприняты для снижения выходного уровня дефектности (AOQ)?
38. В какие сроки необходимо определить требования потребителя?
39. Какие группы показателей входят в систему контроля процессов?
40. С какой периодичностью производится контроль параметров процесса?
41. Какие основные процессы жизненного цикла продукции действуют на предприятии?
42. Какие действия предпринимаются при выявлении несоответствий параметров процесса заданным?
43. В чем отличия при контроле параметров процесса по количественному и альтернативному признакам?
44. Какие типовые фигуры используются при изображении последовательности операций?
45. В чем отличие случайных и особых отклонений параметров процессов?
46. Как устанавливаются контрольные границы на параметры процессов?
47. Какова последовательность выполнения QFD?
48. Каким методом определяется сравнительная важность требований потребителей?
49. Как определяется абсолютная важность инженерных характеристик?
50. Как определяется относительная трудность реализации улучшения инженерных характеристик?
51. Каковы основные принципы FMEA?
52. Каков порядок проведения FMEA?
53. Как выглядит таблица для регистрации результатов FMEA?
54. На основании чего принимается решение об улучшении инженерных характеристик объекта?
55. В чем заключается концепция TPM?
56. В чем заключается концепция 6 сигм?
57. Что дает использование методики 5S?
58. Перечислите основные достоинства и недостатки интегрированных систем менеджмента качества.
59. В каком стандарте сформулированы требования к системе экологического менеджмента?
60. В каком стандарте сформулированы требования к системе менеджмента профессиональной безопасности и охраны труда?
61. Какова структура документации в интегрированной СМК?
62. Какие средства и методы анализа качественных и количественных данных могут быть использованы для идентификации областей для улучшений?
63. Кто может инициировать изменения и при каких условиях?
64. Кто может оказывать открытое сопротивление изменениям?
65. Какими признаками характеризуется подразумеваемое или отсроченное сопротивление переменам?
66. Какие факторы необходимо использовать для привлечения людей к переменам?
67. Укажите признаки для классификации организационных сопротивлений.
68. Какие положительные и отрицательные результаты могут быть получены за счет изменений?
69. По каким критериям можно оценить результаты изменений?
70. Из каких основных этапов состоит процесс обучения в организации?
71. Кто отвечает за компетентность персонала в подразделении, в организации?
72. По результатам анализа какой информации определяется уровень компетентности персонала?

73. В каких единицах могут быть определены различия в уровнях компетентности, если известны перечень требуемых уровней компетентности и перечень текущих уровней компетентности?

74. Какими способами может быть проведен поиск решений для сокращения различий в уровнях компетентности?

75. Какие факторы могут ограничивать возможности обучения персонала?

76. Каковы обязанности организации в поддержке и содействии обучению?

77. Что могут включать в себя входные данные для мониторинга процесса обучения?

78. В чем отличия оценок обучения за краткосрочный и долгосрочный периоды?

79. Что должен включать отчет по оценке обучения?

80. В чем отличие понятий «коммуникации» и «информация»?

81. Какие субъекты участвуют в процессе коммуникации?

82. Какие признаки могут быть использованы для классификации видов коммуникаций?

83. Как определить потребности персонала в обмене информацией?

84. Какие мероприятия могут быть разработаны на основе выявленной потребности по обмену информацией?

85. Какими средствами и мероприятиями может быть обеспечена возможность для обмена опытом лучшей работы и знаниями?

86. Что дает делегирование полномочий?

87. Кто должен делегировать полномочия?

88. Кому можно/нужно делегировать задачу?

89. Как выбрать подходящего исполнителя для делегируемой задачи?

90. Что можно и что нужно делегировать?

91. Что нельзя делегировать?

92. Как осуществляется контроль выполнения задачи?

93. Какие критерии можно использовать при оценке результатов делегирования полномочий?

94. Что включает мотивация и стимулирование при делегировании полномочий?

Примерный тест для итогового тестирования:

ПК-1 Способность проводить контроль качества продукции на всех стадиях производственного процесса

ПК-2 Способность осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Границы управленческой деятельности, т.е. продукт процесса разделения и специализации труда в сфере управления – это _____

- методы управления
- функция управления
- стиль управления

2. Управляющие органы всех уровней и лица, призванные обеспечить достижение и содержание планируемого состояния и уровня качества – это _____

- функция управления
- субъект управления
- система качества

3. Японская система «Тотальный контроль качества» была выдвинута:

- Фейгенбаумом
- Шухартом
- Фордом

4. Процесс согласования целей состоит из __ шагов:

- 7
- 6
- 5

5. В состав плана предприятия по повышению качества продукции входят :

- отдельные показатели
- показатели конкурентоспособности

- целевые комплексы
- 6. Объектами планирования качества является:
 - параметры качества продукции, позволяющие повысить ее конкурентоспособность
 - увеличение экономической эффективности производства и использования продукции улучшенного качества
- 7. К средствам планирования качества относятся:
 - нормативное обеспечение
 - методическое документационное обеспечение
- 8. На каком этапе жизненного цикла продукции начинается планирование качества
 - разработка продукции
 - маркетинга
 - планирование процессов
- 9. Кто несет ответственность за потребительское качество
 - служба маркетинга
 - производственный отдел
 - конструкторское бюро
- 10. Что относится к общим функциям качества
 - технико-экономический анализ улучшения продукции
 - показатели надежности
 - мотивация и стимулирование повышения качества труда
- 11. Какие методы используются в практике управления качеством
 - экономические
 - мотивации
 - научно-технические
 - социально - психологические
- 12. Что применяется при использовании метода статистического анализа
 - древовидная диаграмма
 - диаграмма сродства
 - диаграмма Парето
- 13. Что не относится к временным ценностям продукта
 - новизна
 - мода
 - показатель безопасности
 - оригинальность
- 14. Кто несет ответственность за потребительское качество
 - производитель
 - потребитель
 - служба маркетинга и конструкторский отдел
 - нет верного ответа
- 15. Что необходимо учитывать при оценке удовлетворенности потребителей
 - мнение постоянных клиентов
 - материалы «фокус группы»
 - мнение производителей продукции
- 16. Работа в команде – это_____
 - наиболее распространенная форма управления с привлечением к участию сотрудников
 - часть системы общего менеджмента организации, отвечающая требованиям международным стандартам
 - специфическая разновидность государственного контроля
- 17. Одно из важнейших технологических звеньев производственного процесса, обеспечивающих качество продукции – это_____
 - контроль качества
 - управление качеством
- 18. По объему проверки контроль подразделяется на:

- ручной
- сплошной
- выборочный
- автоматический

19. По особенностям проверки контроль подразделяется на:

- разрушающий
- неразрушающий
- сплошной
- инструментальный

20. По стадиям производственного процесса контроль подразделяется на:

- первичный
- хранение
- приемочный
- периодический

21. По контролируемому признаку контроль качества продукции подразделяется на:

- приемочный
- разрушающий
- по количественному признаку
- по качественному признаку

22. Уровень дефектности в партии или в потоке продукции, поступающей на контроль за определенный интервал времени это - _____

- выходной уровень дефектности
- средний входной уровень дефектности

23. Важными принципами планирования качества продукции являются:

- научная разработка планов, предполагающая учет и планирование новейших достижений науки и техники
- непрерывность, обусловленная постоянным повышением конкурентоспособности продукции, в результате чего планирование качества рассматривается не как единичный акт, а как постоянно возобновляющий процесс составления планов повышения качества
- увеличение выпуска сертифицированной продукции
- экономичность путей достижения целей, связанных с максимумом получаемого эффекта

24. План обучения должен включать в себя:

- цели и требования организации
- заявку на обучение
- цели обучения
- методы и примерное содержание обучения
- план-график и программу обучения с указанием продолжительности, сроков и основных стадий обучения
- все ответы верны

25. Производственный технологический контроль качества включает в себя:

- контроль моделей и опытных образцов
- пооперационный (межоперационный) контроль продукции и соблюдения установленного технологического режима
- механические испытания

26. Сплошной контроль применяется в следующих случаях:

- после операций с возможным высоким количеством брака
- перед операцией с возможным высоким количеством брака
- при сборке в случае отсутствия взаимозаменяемости

27. Статистические методы контроля качества подразделяются на:

- планы непрерывного выборочного контроля
- отметки в контрольном листе
- стандарты статистического приемочного контроля
- контроль качества продукции в сфере потребления

28. Для оценки уровня качества применяются:

- дифференцированный метод
- комплексный метод
- интегрированный метод

29. При контроле по альтернативному признаку используют следующие виды контрольных карт:

- числа дефектных изделий (рп-карта)
- доли дефектных изделий (Р-карта)
- числа дефектов (С-карта)
- размахов (R-карта)

30. Кто осуществляет общее руководство по созданию ИСМ при организации работ по ИСМ

- координационный совет
- представитель руководства по ИСМ
- руководитель организации