

**Частное образовательное учреждение высшего образования**

**«Региональный институт бизнеса и управления» (РИБиУ)**





 УТВЕРДЖЕНО

Рассмотрено и одобрено на заседании Учебно- Проректор по учебной работе

Методического совета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.И. Паничкин

Протокол № 1 от 23 августа 2024 г. Личная подпись инициалы,фамилия

 «23» августа 2024 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»**

Направление подготовки

Направленность (профиль)

Уровень программы

Форма обучения

**38.03.01 Экономика**

**Финансы и кредит**

**бакалавриат**

**очно-заочная**

Рязань, 2024 г.

**Фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством»**

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины и основной профессиональной образовательной программы.

Фонд оценочных средств представляет собой комплекс учебных заданий, предназначенных для измерения уровня достижений обучающимся установленных результатов обучения, и используется при проведении текущей и промежуточной аттестации (в период зачетно-экзаменационной сессии).

Цель ФОС – установление соответствия уровня подготовки обучающихся на данном этапе обучения требованиям рабочей программы дисциплины.

Основными задачами ФОС по учебной дисциплине являются:

* контроль достижений целей реализации ОП – формирование компетенций;
* контроль процесса приобретения обучающимся необходимых знаний, умений, навыков(владения/опыта деятельности) и уровня сформированности компетенций;
* оценка достижений обучающегося;
* обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование методов обучения в образовательном процессе.
1. **Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

Процесс освоения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | УК-10 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности |
| 2 | ОПК-4 | Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности |
| 3 | ОПК-5 | Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач |

**Формы текущего контроля успеваемости**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование и содержание по темам (разделам)** | **Краткое содержание** | **Формы текущего контроля** |  |
| Тема 1. Эволюция методов обеспечения качества | Формирование философии качества. Основные понятия и категории управления качеством. Экономические проблемы качества: влияние качества на прибыль, классификация затрат на качество, экономическая эффективность улучшения качества. Конкурентоспособность и качество. Управление качеством на основе политики в области качества. Управление качеством на основе системного и процессного подхода. | О Т | УК-10ОПК-4ОПК-5 |
| Тема 2. Этапы развития систем качества | Формирование системного подхода к качеству; статистическое управление | О Т | УК-10ОПК-4 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | качествам; всеобщий контроль качеством; управление качеством на основе международных стандартов менеджмента качества ИСО серии 9000; всеобщий менеджмент качества. Принципы управления качеством на каждом этапе |  | ОПК-5 |
| Тема 3. Отечественный и зарубежный опыт управления качеством | Эволюция работ по обеспечению качества продукции. Этапы становления управления качеством в России. Опыт управления качеством в США, Японии. Европейский опыт управления качеством. Международное сотрудничество в области менеджмента качества. | О Т | УК-10ОПК-4ОПК-5 |
| Тема 4. Современная концепция менеджмента качества | Система менеджмента качества на основе МС ИСО серии 9000. Концепция Всеобщего управления качеством (TQM). Международные, национальные и региональные премии по качеству. Самооценка в управлении качеством. Система менеджмента качества окружающей среды.Международные организации по метрологии. Организационно-правовые основы законодательной метрологии. Основные положения системы обеспечения единства измерений. | О Т | УК-10ОПК-4ОПК-5 |
| Тема 5. Управление качеством в экономически развитых странах | Европейский опыт управления качеством. Зарубежные модели систем управления качеством. Модель Фейгенбаума. Модель Эттингера – Ситтинга. Модель Джурана. МС ИСО 9000. Системы качества, соответствующие критериям национальных премий по качеству. Премия имени Э. Деминга в Японии, Национальная премия качества Бэлриджа в США, Европейская премия за качество. Российская премия в области качества | О Т | УК-10ОПК-4ОПК-5 |
| Тема 6. Системы менеджмента качества | Основные принципы современных системуправления качеством: принципы систем качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000; принципы современной концепции менеджмента качества TQM. Планирование качества, обеспечение качества, контроль качества. Структурное описание системы. Элементы системы качества. Функции систем менеджмента качества. Основные системы менеджментаЭтапы создания | О Т | УК-10ОПК-4ОПК-5 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | СМК на основе стандартов ИСО 9000. ГОСТ Р ИСО 9001. Общие требования к построению системы. Требования к документации. Политика в области качества. Руководство по качеству. Документированные процедуры. Управление документацией |  |  |

**2. Соответствие уровня освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Код** | **Содержание компетенции** |
| 1 | УК-10 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности |
| 2 | ОПК-4 | Способен предлагать экономически и финансово обоснованные организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности |
| 3 | ОПК-5 | Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Перечень компетенций** | **Показатели оценивания компетенций** | **Критерии оценивания результатов обучения по образовательной программе (уровни освоения компетенций)** |
| **Неудовлетворительно** | **Удовлетворительно** | **Хорошо** | **Отлично** |
| УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | **на уровне знаний** Знать понятийный аппарат экономической науки, базовые принципы функционирования экономики, цели и механизмы основных видов социальной экономической политики**на уровне умений** Уметь использовать методы экономического и финансового планирования для достижения поставленной цели**на уровне навыков** Владеть навыками применения экономических инструментов для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |
| ОПК-4. Способенпредлагать экономически и финансово обоснованныеорганизационно­управленческие решения в профессиональной деятельности | **на уровне знаний** Знать основные методы идентификации возможностей и угроз во внешней среде организации**на уровне умений** Уметь выявлять и оценивать потенциал развития организации**на уровне навыков** Владеть навыкомпредлагать организационно-управленческиерешения | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |
| ОПК-5. Способениспользовать современные информационные технологии и программные средства при решениипрофессиональных задач | **на уровне знаний** Знать современные информационные технологии и программные средства, необходимые при решении задач профессиональной деятельности**на уровне умений** Уметь осуществлять выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности**на уровне навыков** Владеть навыками применения современных информационных технологий и программных средств, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ, при решении задач профессиональной деятельности | Отсутствие знаний, умений и навыков | В целом успешная, но не систематичная демонстрация знаний, умений и навыков. | В целом успешная демонстрация знаний, умений и навыков. Однако, знания, умения и навыки содержат отдельные пробелы. | Владение полной системой знаний, сформированные умения, успешное и систематическое владение навыками. |

1. **Фонд оценочных средств и материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине**
	1. В ходе реализации дисциплины «Управление качеством» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся опрос, тестирование.
	2. Преподаватель при текущем контроле успеваемости, оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:
* устные (письменные) ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
* аргументированности, актуальности, новизне содержания реферата и др.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждается на заседании кафедры.

* 1. Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.
		1. **Опрос**

Цель – развитие способности к самостоятельному поиску, анализу, систематизации и обобщению научной литературы. Опрос проходит по изученным темам.

Перечень вопросов для опроса:

1. .Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
6. Характеристика звезд качества.
7. Развитие отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие ТQМ.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
11. Связь показателей потребительского и производственного качества.
12. Пять основных этапов управления качеством.
13. Основные функции системы управления качеством.
14. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
15. Основные этапы жизненного цикла продукции.
16. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
18. Сущность и значение системы экономических планов.
19. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
20. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
21. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
22. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
23. Основные этапы построения диаграмм Парето.
24. Роль стандартизации в управлении качеством.
25. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
26. Сущность понятия «сертификация».
27. Взаимоотношения субъектов сертификации.
28. Восемь схем сертификации третьей стороной.
29. Сущность сертификации соответствия.
30. Система сертификации.
31. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
32. Знак соответствия для сертификации.
33. Аккредитация и система аккредитации.
34. Нормативная база сертификации системы качества.
35. Сущность понятия «стандарт».
36. Объект аккредитации.
37. Декларация о соответствии.
38. Предназначение международных стандартов ИСО 9000.
39. Сущность обязательной сертификации.
40. Регистр систем качества.
41. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
42. Сертификация импортной продукции.
43. Международная практика сертификации.
44. Основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности.
45. Основные этапы сертификации производства.

Устный (письменный) опрос (контрольная работа) проводится в течение установленного времени преподавателем. Опрашиваются все обучающиеся группы. За опрос выставляется оценка до 10 баллов. Набранные баллы являются рейтинг-баллами.

При оценивании учитывается:

1. Целостность, правильность и полнота ответов
2. В ответе приводятся примеры из практики, даты, Ф.И.О. авторов.
3. Применяются профессиональные термины и определения

Процедура оценки опроса:

1. Если ответ удовлетворяет 3-м условиям – 8-10 баллов.
2. Если ответ удовлетворяет 2-м условиям – 6-7 баллов.
3. Если ответ удовлетворяет 1-муусловию – 4-5 баллов.
4. Если ответ не удовлетворяет ни одному условию – 0-3

|  |  |
| --- | --- |
| Рейтинг-баллы | Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания |
| 8-10 | отлично |
| 6-7 | хорошо |
| 4-5 | удовлетворительно |
| 0-3 | неудовлетворительно |

**Тестирование**

Тестирование представляет собой стандартизированную форму проверки знаний. Ответы на вопросы или выполнение заданий теста предполагают наличие однозначных критериев их правильности или неправильности.

**Примеры тестовых заданий**

1. **Что понимается как «экспериментальное определение количественных и качественных показателей свойств объекта как результата воздействия на него различных средств и условий?**
2. контроль качества;
3. испытание;
4. экспертиза.
5. **К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта шит эксплуатации продукции?**
6. операционный:
7. входной;
8. приемочный.
9. **К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции?**
10. сплошной;
11. инспекционный;
12. выборочный.
13. **К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?**
14. органолептический;
15. регистрационный;
16. измерительный.
17. **С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?**
18. производство;
19. проектирование;
20. подготовка производства.
21. **Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?**
22. измерительный;
23. регистрационный;
24. расчетный.
25. **Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?**
26. органолептический;
27. измерительный;
28. регистрационный.
29. **Кто из участников управления качеством должен обладать следующими достоинствами: компетентностью, эвристичностью, предикативностью,**

**независимостью, всесторонностью?**

1. менеджер;
2. эксперт;
3. **К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?**
4. обеспечение качества;
5. оперативное управление качеством;
6. статистическое управление качеством.
7. **Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»?**
8. метод (диаграмма) рассеивания;
9. метод расслоения (стратификация);
10. диаграмма Парето.
11. **Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»?**
12. метод (диаграмма) рассеивания;
13. диаграмма распределения данных;
14. диаграмма Парето.
15. **Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований?**
16. причинно-следственная диаграмма;
17. контрольная карта;
18. метод Тагучи.
19. **Какие мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям или «плата за сбои в системе» являются источниками затрат на качество?**
20. корректирующие;
21. проверочные;
22. по устранению дефектов.
23. **К какой группе относятся мероприятия, направленные на «обеспечение соответствия параметров процессов и качества продукции требованиям и являющиеся источником затрат на качество?**
24. корректирующие мероприятия;
25. проверочные мероприятия;
26. мероприятия по устранению дефектов.
27. **К какой группе относятся мероприятия, направленные на «проверку, что все по правилам» и являющиеся источником затрат на качество?**
28. корректирующие мероприятия;
29. проверочные мероприятия;
30. мероприятия по устранению дефектов.
31. **К какому виду деятельности относят «установление качественных характеристик продукции и услуг и формирование к ним требований, отвечающих определенным потребностям и сферам применения»?**
32. сертификация;
33. управление качеством;
34. стандартизация.
35. **Каким документом, утвержденным признанным органом,**

**устанавливаются качественные характеристики товаров, применяемые во взаимной торговле?**

1. стандарт;
2. декларация о соответствии;
3. сертификат.
4. **Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?**
5. ISO 9000-2000;
6. EN-45000;
7. ISO-14000.
8. **Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами?**
9. ISO 9000-2000;
10. EN-45000;
11. ISO-14000.
12. **Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?**
13. сертификация;
14. управление качеством;
15. стандартизация.

Параметры оценивания:

0-2 ошибки: «отлично» (18-20 баллов);

3-4 ошибки: «хорошо» (15-17 баллов);

5-6 ошибки: «удовлетворительно» (10-14 баллов)

7 и более ошибок: «неудовлетворительно» (1-9 баллов)

|  |  |
| --- | --- |
| **Рейтинг-баллы** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания** |
| 18-20 | Отлично |
| 15-17 | Хорошо |
| 10-14 | Удовлетворительно |
| 1-9 | Неудовлетворительно |

1. **Форма и средства (методы) проведения промежуточной аттестации**
	1. Форма проведения промежуточной аттестации – экзамен.

Средства выявления уровня освоения компетенции – устное собеседование.

Экзамен проводится в устной форме. Время, отведенное на подготовку вопросов на экзамене, составляет 30 мин. По рейтинговой системе оценки, формы контроля оцениваются отдельно. Экзамен составляет от 0 до 20 баллов. Допуск к экзамену составляет 45 баллов.

* 1. **Типовые оценочные средства**

**Вопросы к экзамену**

1. Сущность понятия качество.
2. Проблема качества как фактор повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности.
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиции производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Роль стандартов ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества.
6. Характеристика звезд качества.
7. Развитие отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие ТQМ.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Основные статистические методы контроля качества. Их цель.
11. Связь показателей потребительского и производственного качества.
12. Пять основных этапов управления качеством.
13. Основные функции системы управления качеством.
14. Требования, предъявляемые системе управления качеством.
15. Основные этапы жизненного цикла продукции.
16. Характеристика партий изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Задачи статистического приемочного контроля по альтернативному признаку. Стандарты статистического приемочного контроля.
18. Сущность и значение системы экономических планов.
19. Назначение планов непрерывного выборочного контроля.
20. Роль контрольных карт в системе методов управления качеством.
21. Основная цель использования контрольных карт Шухарта.
22. Цель применения диаграммы причин и результатов схемы Исикава.
23. Основные этапы построения диаграмм Парето.
24. Роль стандартизации в управлении качеством.
25. Основные стандарты, включенные в национальную систему стандартизации Российской Федерации.
26. Сущность понятия «сертификация».
27. Взаимоотношения субъектов сертификации.
28. Восемь схем сертификации третьей стороной.
29. Сущность сертификации соответствия.
30. Система сертификации.
31. Различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия».
32. Знак соответствия для сертификации.
33. Аккредитация и система аккредитации.
34. Нормативная база сертификации системы качества.
35. Сущность понятия «стандарт».
36. Объект аккредитации.
37. Декларация о соответствии.
38. Предназначение международных стандартов ИСО 9000.
39. Сущность обязательной сертификации.
40. Регистр систем качества.
41. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
42. Сертификация импортной продукции.
43. Международная практика сертификации.
44. Основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности.
45. Основные этапы сертификации производства.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Академический рейтинг обучающегося** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в национальной системе оценивания** | **Аттестационная оценка обучающегося по дисциплине учебного плана в системе ECTS** |
| 95-100 | Отлично | + A (excellent) |
| 80-94 | A (excellent) |
| 75-79 | Хорошо | +B (good) |
| 70-74 | B (good) |
| 55-69 | Удовлетворительно | C (satisfactory) |
| 50-54 | D (satisfactory) |
| 45-49 | Неудовлетворительно | E (satisfactory failed) |
| 1-44 | F (not rated) |
| 0 | N/A (not rated) |

**Градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в пятибалльную**

**систему аттестационных оценок и систему аттестационных оценок ECTS.**

1. **Практическая работа (практическая подготовка):** проверка выполнения заданий по практической подготовке в профессиональной деятельности и самостоятельной работы на практических занятиях.

Практическое задание *–* это частично регламентированное заданиепо практической подготовке в профессиональной деятельности**,** имеющее алгоритмическое или нестандартное решение, позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных научных областей в практическую подготовку, связанную с профессиональной деятельности. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

Работа во время проведения практического занятия состоит из следующих элементов:

* консультирование обучающихся преподавателем с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем практических заданий и задач;
* самостоятельное выполнение практических заданий согласно обозначенной учебной программой тематики;
* ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе в аудитории.

Обработка, обобщение полученных результатов практической подготовки проводиться обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач).

1. **Курсовые проекты (работы)**

Не предусмотрены

1. **Оценка компетенций (в целом)**

Оценка компетенций (в целом) осуществляется по итогам суммирования текущих результатов обучающегося и промежуточной аттестации.

В оценке освоения компетенций (в целом) учитывают: полноту знания учебного материала по теме, степень активности обучающегося на занятиях в семестре; логичность изложения материала; аргументированность ответа; уровень самостоятельного мышления, практической подготовки; умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью с промежуточной аттестации.