Международный Банковский Институт имени Анатолия Собчака

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МЕЖДУНАРОДНЫЙ БАНКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА

СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
Управление качеством

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
заочная

год набора
2026

Санкт-Петербург
2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 5
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА 6
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 6
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ: 6
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ 8
5.3 ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА Рефератов 30
5.4 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ 32
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ... 37
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 39
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 41
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 41

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

1. Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции выпускника	**Код и наименование индикатора достижения компетенций**	**Планируемые результаты обучения по дисциплине**
ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия.	на уровне знаний: Формирование политики в области управления качеством продукции (работ, услуг) в организации Управление рисками внедрения системы качества в организации на уровне умений: Координация деятельности по разработке и вводу в действие системы менеджмента качества организации и программ обеспечения качества Планирование и организация работы системы качества организации на уровне навыков: Контроль внедрения системы качества в организации

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции

– , Знать: - совокупность задач, необходимых для организации системы управления качеством

– Уметь: - осуществлять идентификацию задач системы управления качеством с учетом цели экономической деятельности предприятия

– Владеть: - навыками определения взаимосвязи задач управления качеством

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 1.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости / промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики	Текущий контроль	Сущность и значение качества в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности. Формирование современного представления о качестве. Качество как объект управления. Терминология управления качеством. Классификация методов управления качеством	ДП – доклад с презентацией, Т – тест	устная/ письменная

Тема 2. История управления качеством	Текущий контроль	Стадии развития философии качества. Российский и международный опыт управления качеством в различных экономических и социальных условиях осуществления предпринимательской деятельности. Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов и принципов. Анализ и использование нормативных и правовых документов на различных стадиях развития управления качеством.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Устная письменная
Тема 3. Системы управления качеством	Текущий контроль	Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Системы экологического менеджмента на основе международных стандартов ИСО серии 14000. Отраслевые системы менеджмента качества. Интегрированные системы менеджмента. Концепция всеобщего управления качеством (TQM). Принципы TQM. Поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов при принятии решения о создании СМК в организации. Влияние системы управления качеством на экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности фирмы.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Письменная Устная
Тема 4. Функции управления качеством	Текущий контроль	Состав, содержание и характеристика функций: взаимодействие с внешней средой; политика в области качества; планирование качества; организация работ по качеству; обучение и мотивация персонала; контроль качества; информационное обеспечение работ по качеству; разработка мероприятий с учетом новых рыночных возможностей; принятие решений и реализация мероприятий, формирование новых бизнес-моделей.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Устная письменная
Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения	Текущий контроль	Квалиметрия как наука и её роль в управлении качеством. Основные понятия квалиметрии. Методы и области практического применения квалиметрии. Методология оценки уровня качества. Оценивание экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности для выявления новых рыночных возможностей и формирования новых бизнесмоделей. Классификация показателей качества.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Устная письменная
Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции	Текущий контроль	Общие сведения о метрологии. Виды и средства измерений. Организационно-правовые основы метрологической деятельности. Использование нормативных и правовых документов при осуществлении метрологической 9 деятельности по обеспечению качества продукции в своей профессиональной сфере.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Письменная устная
Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества	Текущий контроль	Государственное регулирование качества и безопасности продукции: Законодательно-правовое и нормативное обеспечение безопасности и качества; Защита прав потребителей. Техническое регулирование в обеспечении качества и подтверждении его соответствия: Понятие и принципы технического регулирования; Государственный контроль за соблюдением требований технических регламентов. Стандартизация в обеспечении качества и конкурентоспособности: Понятие, цели, принципы и функции стандартизации; Национальная система стандартизации Российской Федерации; Международная и региональная стандартизация. Сертификация и	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Письменная Устная

		подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции: Понятие, цели и принципы сертификации; Формы подтверждения соответствия: добровольная и обязательная. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. Сертификация систем менеджмента качества и экологическая сертификация. Сертификация на международном и региональном уровнях. Использование нормативных и правовых документов с целью подтверждения соответствия качества продукции и услуг в своей профессиональной деятельности.		
Тема 8. Экономическое управление качеством	Текущий контроль	Финансовые аспекты управления качеством в международных стандартах ИСО серии 9000. Классификация затрат на обеспечение качества. Использование нормативных и правовых документов в организации учета затрат на качество при управлении финансами в своей профессиональной деятельности. Источники информации о затратах на управление качеством.	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Письменная Устная
Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях	Текущий контроль	Методика разработки и внедрения систем качества с учетом рекомендаций международных стандартов ИСО 9000. Структура и функции систем качества. Организация работы по созданию системы менеджмента качества на основе нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности. Оценка элементов системы менеджмента качества для её совершенствования и выявления новых рыночных возможностей фирмы и формирования новых бизнес-моделей. Состав нормативной документации систем качества. Разработка «Руководства по качеству» и программ качества. Роль и задачи службы управления качеством. Проверки систем качества: внутренние проверки, проверки заказчиком, независимые экспертные проверки. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством	Доклад с презентацией коллоквиум реферат кейс диспут задания Тест	Письменная Устная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по овладению теоретическими знаниями и практическими навыками	Т – тест (1-30)	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица 3.1 – Текущий контроль

№ п/п	Виды работ	Критерии оценивания			
		Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

3	Работа на практических занятиях, решение индивидуальных практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица 3.2 – Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не показывает знания, входящие в состав компетенции, не понимает их необходимость и/или не может их применять	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица 4.1 –. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	1 1. Понятие качества. 2. Построение системы качества и управление ею . 3. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения. 4. Анализ брака и потерь от брака. 5. Виды затрат на качество. 6. Виды испытаний продукции.

коллоквиум	1. Что подразумевают под качеством товаров? 2. Дайте характеристику простым и сложным свойствам товара. 3. Дайте определение показателя качества. 4. Приведите пример определяющего показателя качества в товаре. 5. Каким может быть значение показателя качества? 6. Каков порядок проведения оценки качества? 7. Могут ли быть реализованы товары условно пригодные? 8. Как подразделяют дефекты по мету происхождения, по степени значимости? Приведите примеры. 9. Какова сущность балльной оценки качества?
реферат	1. Качество труда. Основные понятия. 2. Основные принципы систем менеджмента в области качества ИСО. 3. Комплексный метод оценки уровня качества. 4. Развитие системного подхода к системе управления качеством. 5. Факторы формирования качества (объективные и субъективные). 6. Цель и задачи стандартизации. 7. Смешенный метод оценки уровня качества. 8. Концепция управления качеством. 9. Показатели качества труда (единичный, комплексный, обобщенный, базовый). 10. Политика предприятия в области качества, роль высшего руководства. 11. Основные принципы системы управления качеством труда и продукции. 12. Значение стимулирования в управлении качеством труда. 13. Показатели качества по характеризуемым свойствам. 14. Комплексное управление качеством продукции на базе МС ИСО 9000-9004. 15. Этапы жизненного цикла в системе качества труда (ИСО 9004). 16. Мотивация поведения в улучшении управления качеством труда. 17. Оптимальный уровень качества труда. 18. Политика предприятия в области качества
кейс	Ситуация 1. В 2009 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Ситуация 2. Вы работаете заместителем директора по продажам ООО «АЛЬКА».
диспут	Тема 1.1 Управление качеством труда как основная функция системы управления производством 1. Понятие «качество» 2. Понятие «управление качеством» 3. Основные этапы формирования моделей управления качеством 4. Основные этапы реорганизации производства с целью повышения качества продукции 5. Эволюция подходов к управлению качеством 6. Показатели качества 7. Роль управления качеством в формировании конкурентоспособности предприятия 8. Система качества Ф. Тейлора 9. Теория вариабельности У. Шухарта 10.Принципы совершенствования качества Э. Деминга 11.Система комплексного управления качеством К. Исикавы 12.Экономический подход к обеспечению качества Дж. Джурана 13.Подход «нулевых дефектов» Ф. Кросби 14.Система всеобщего контроля качества А. Фейгенбаума 15.Основные достижения отечественной школы управления качеством 16.Система бездефектного изготовления продукции (БИП) 17.Система «Качество, надѐжность, ресурс с первых изделий» (КАНАРСПИ) 18.Система научной организации труда по увеличению моторесурса (НОРМ) 19.Система бездефектного труда (СБТ) 14 20.Комплексная система управления качеством продукции (КС УКП) 21.Всеобщее управление качеством (TQM) 22.Японские модели управления качеством 23.Европейские модели управления качеством 24.Сущность процессорного подхода к управлению качеством 25.Полномочия и индикаторы качества 26.Процессы и владельцы процессов 27.Модель всеобщего управления качеством «ракета с тремя двигателями» 28.Модель всеобщего управления качеством, основанная на концепции процесса 29.Модель всеобщего управления качеством «Дом качества» 30.Факторы, влияющие на разработку и внедрение систем менеджмента качества
задания	Верно ли утверждение, что при достижении эффективной СМК повышение качества равнозначно понятию «сокращение затрат на качество»? Обоснуйте свой ответ. Внедрение каких принципов концепции «Всеобщего управления качеством» в Российской Федерации вызовет наибольшие трудности в малом бизнесе, а каких принципов на крупных промышленных предприятиях? Обоснуйте свою точку зрения. Подготовьте предложения по увеличению прибыли компании в два раза. Оборот компании по продаже своей продукции составляет 10 млрд.руб. При этом общие ее затраты на данный вид продукции 9,2 млрд.руб., а прибыль – 0,8 млрд. руб. Компания затрачивает на обеспечение качества 25% оборота, а 80% от этого составляют издержки на исправление брака и несоответствий, т.е. примерно 2 млрд.руб
Тест	Темы тестовых заданий: Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики Тема 2. История управления качеством Тема 3. Системы управления качеством Тема 4. Функции управления качеством Тема 5. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения Тема 6. Метрология в обеспечении качества продукции

	Тема 7. Нормативно-правовая база обеспечения качества Тема 8. Экономическое управление качеством Тема 9. Разработка, внедрение и обеспечение функционирования систем качества на предприятиях

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Первая контрольная точка - в форме доклада (письменная).

Темы докладов: Темы докладов с презентацией

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. С чем ассоциируется понятие «качество» в нашей повседневной жизни?
4. Проанализируйте, какому этапу развития философии качества соответствует система качества на какой-либо фирме или предприятии.
5. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
6. Поясните систему Тейлора с позиций общего менеджмента и управления качеством.
7. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
8. Охарактеризуйте роль ценовой и неценовой конкуренции в формировании рыночных отношений.
9. Перечислите основные типы конкурентной борьбы фирм. В чем их достоинства и недостатки.
10. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
11. Опишите сущность концепции TQM.
12. Назовите основные элементы качества по ИСО.
13. Сформулируйте политику в области качества для выбранной вами организации.
14. Сравните модели национальных премий по качеству для стран Европы, США и России.

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более пяти докладов с презентацией. Критерии оценки одного доклада с презентацией: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Методические указания по написанию доклада с презентацией. Требования, предъявляемые к докладу с презентацией:

1. Объем доклад не должен превышать 5-8 страниц. Печать производится через 1,5 интервала, размер шрифта 14, с выравниванием по ширине. Левое поле листа 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее 20 мм. Текст должен оформляться абзацами с отступом 1,25 см.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Доклад должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац доклад должен содержать только одну основную мысль.
6. Доклад должен показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Доклад должен содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

контрольная точка - в форме теста (письменная).

Тесты

С позиции потребителя качество изделия это:

А) степень удовлетворения требований потребителя

B) степень соответствия изделия заявленным производителем характеристикам

C) отсутствие дефектов

Ответ: A

Философская концепции понятия качества Б. Спинозы

A) противополагает качество предмета самому предмету, как носителю качества

B) полагает, что качество связано с предметом как целым, охватывает его полностью и неотделимо от него (предмет – это и есть совокупность его качеств)

Ответ: A

В каком из вариантов философской концепции понятия качества одним из ключевых понятий выступает категория «субстанция»

A) Концепция Спинозы

B) Концепция Аристотеля

Ответ: A

В структуре квалиметрии как научной дисциплины отсутствует следующий раздел:

A) Измерительная квалиметрия

B) Общая квалиметрия

C) Предметная квалиметрия

D) Специальная квалиметрия

Ответ: A

Несет ли категория качества в себе ценностный аспект (в рамках общей научной дисциплины квалиметрии)?

A) Да

B) Нет

Ответ: A

«Звезда качества» это:

A) фигура, используемая для символической иллюстрации основных этапов развития систем качества

B) совокупность основных пяти требований качества

C) знак, присваиваемый продукции по результатам сертификации

D) совокупность основных пяти методов оценки качества

Ответ: A

Появление каких из предложенных ключевых особенностей и концепций не относится к так называемой «фазе отбраковки» в теории управления качеством (в историческом контексте)?

A) Цель - увеличить выход годных изделий в техпроцессе

B) Цель - изделия, соответствующие стандартам

C) Создание службы технического контроля, независимую от производства

D) "Проходной" и "непроходной" калибр

Ответ: A

Появление какой из предложенных ключевых особенностей и концепций исторически относится к так называемой «фазе управления техпроцессом» в теории управления качеством?

A) Статистические контрольные карты Шухарта

B) Создание службы технического контроля, независимую от производства

C) Основа качества продукции – качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях

Ответ: A

Появление какой из предложенных ключевых особенностей и концепций исторически относится к так называемой «фазе менеджмента качества» в теории управления качеством?

A) Упор на мотивацию сотрудников

B) Цель - увеличить выход годных изделий в техпроцессе

C) Цель - изделия, соответствующие стандартам

D) Создание службы технического контроля, независимую от производства

Ответ: A

Предметом квалитологии является

A) изучение процессов развёртывания квалиметрического инструментария, обеспечивающего управленческие процессы и результаты деятельности

B) измерение качества

C) построение теории качества (законов, принципов, аксиоматики, понятийного аппарат

Ответ: A

Какая из концепций пришла на смену другой в теории управления качеством на так называемой «фазе тотального управления качеством»?

A) "удовлетворенный потребитель" на смену "0 дефектов"

B) "0 дефектов" на смену "удовлетворенный потребитель"

C) "0 дефектов" на смену "6 сигм"

D) "6 сигм" на смену"0 дефектов"

Ответ: A

Стандарты серии ISO 9000 впервые были разработаны в процессе становления очередной исторической фазы управления качеством … (Какой?)

A) Менеджмент качества

B) Испытания и инспекция

C) Контроль качества

D) Обеспечение (подтверждение) качества

E) Всеобщее управление качеством

F) Качество жизни людей

Ответ: A

Что означает условное обозначение TQM?

A) Техническое обеспечение качества;

B) Всеобщий менеджмент качества;

C) Технические методы качества;

Ответ: B

Какие из указанных концепций управления качеством исторически проявилась первой?

A) концепция выборочного управления качеством

B) концепция тотального управления качеством

C) концепция элементарного управления качеством

D) концепция демократического управления качеством

Ответ: A

Возможный девиз TQM:

A) организация всего для постоянного улучшения качества

B) Минимизация затрат превыше всего

C) Цель общественное благо

Ответ: A

Система TQM – это:

A) общеорганизационный метод непрерывного повышения качества всех организационных процессов

B) управление качеством с целью выполнения уставных требований организации

C) политика качества

D) планирование качества, направленное на его улучшение

Ответ: A

Система TQC- это:

A) система, в которой контроль качества представлен как метод ведения бизнеса

B) обеспечение качества

C) улучшения качества

D) планирование качества

E) всеобщее управление качества

Ответ: A

Контроль качества – это

A) контроль за качественным сбытом товара

B) маркетинговый контроль

C) процесс определения соответствия характеристик продукции или услуги заданному уровню

D) система менеджмента качества

Ответ: A

Какова основная тенденция развития методологии управления качеством в её историческом развитии (выберите наиболее подходящую формулировку?

A) Смещение целей в обеспечении качества от контроля к совершенствованию изделия и затем к удовлетворенности потребителя

B) Возрастание роли математических методов в оценке качества

C) Возрастание роли специально выделенных организационных подразделений в обеспечении качества

D) Смещение целей в обеспечении качества от реактивного к проактивному техническому совершенствованию изделия

Ответ: A

В современном представлении управление качеством это прежде всего:

A) ориентация на потребителя

B) охват всех фаз жизненного цикла продукции

C) решение организационно-производственных проблем в области качества

D) постоянный реинжиниринг системы управления качеством

Ответ: A

Что такое сквозное управление качеством?

A) комплекс видов деятельности, технических приемов, информационных технологий, интегрированных поэтапно в цикл управления Э. Деминга

B) контроль качества, который действует только на уровне производства;

C) система мер по предупреждению брака товаров на всех стадиях производства

Ответ: A

Какая из задач квалиметрии относится к общему методолого-теоретическому аспекту:

A) разработка единых методов измерения и оценки показателей качества;

B) разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества продукции;

C) сбор и обработки данных для установления требований к показателям качества;

D) прогнозирование и планирование потребностей, технического уровня и качества изделий;

E) оптимизация типоразмеров и параметрических рядов изделий

Ответ: A

Где был введен в научно-практический оборот термин «квалиметрия»?

A) В СССР (Г. Азгальдов)

B) В современной Российской Федерации (Д. Минаев)

C) В США (Э. Деминг)

D) В Англии (Ю. Тейлор)

E) В Японии (И. Тагути)

Ответ: A

Разработанная в России в 1907 г. А.Н. Крыловым научно обоснованная методика количественного оценивания качества применялась для оценки качества:

A) проектов военных кораблей

B) зерновых семян

C) продуктов животноводства

D) текстильных изделий

Ответ: A

Какую из указанных задач можно в большей степени соотнести с областью задач квалиметрии, чем с областью задач метрологии

A) прогнозирование и планирование потребностей, технического уровня и качества изделий

B) разработка единых методов измерения и оценки показателей качества

C) разработка единичных показателей качества продукции

D) оптимизация типоразмеров и параметрических рядов изделий

Ответ: A

Какую из научных дисциплин можно считать научной областью, более общей по охватываемой проблематике:

A) Квалиметрию

B) Метрологию

Ответ: A

Какое элемент не обязателен для реализации процедур оценивания в рамках метрологии

A) Наличие качественной модели

B) Единица измерения (мера)

C) Аддитивность признаков

Ответ: A

Можно ли в рамках метрологического подхода измерить психологические установки человека?

A) Нет

B) Да

Ответ: A

Репрезентативная теория измерений основана на:

A) представлении (репрезентации) эмпирических систем абстрактными системами

B) репрезентативном учете аддитивных признаков

C) репрезентативном использовании мер (единиц измерения)

Ответ: A

Числовые системы с отношениями в репрезентативной теории измерений относятся к категории:

A) математических систем с отношениями

B) эмпирических систем с отношениями

C) одновременно к категориям и к математическим и эмпирическим системам с отношениями

Ответ: A

Совокупность градаций, исчерпывающая все возможные в данной задаче проявления показателя:

A) Шкала

B) Мера

Ответ: A

Построение шкалы и её использование в общем случае требует наличие эталона:

A) Нет

B) Да

Ответ: A

Какую шкалу можно отнести к категории «слабых»

A) Порядковая

B) Интервальная

C) Абсолютная

D) Отношений

Ответ: A

Какую шкалу можно отнести к категории «сильных»

A) Отношений

B) Номинальная

C) Порядковая

Ответ: A

Номер на форме спортсмена – это пример «измерения» в шкале:

A) Номинальной

B) Порядковой

C) Абсолютной

D) Отношений

Ответ: A

Порядковая шкала не позволяет установить в определенном смысле, что:

A) Во сколько один объект больше, чем другой

B) Один объект отличается от другого

C) Один объект больше, чем другой

Ответ: A

Какая шкала имеет «естественный нуль»?

A) Абсолютная

B) Номинальная

C) Порядковая

D) Интервальная

Ответ: A

Ряды Ренара это пример:

A) Параметрического ряда

B) Шкалы отношений

C) Семиотического ряда

D) Каузального ряда

Ответ: A

Характеристики (величины), значения которых принимаются важными для системы с точки зрения оценивающего субъекта (исследователя, пользователя, владельца и т.п) называются:

A) Параметры

B) Переменные

C) Показатели

Ответ: A

Системные оценки качества всегда субъективны

A) Да

B) Нет

Ответ: A

Процедура развертывания системного качества состоит в

A) явном переносе критериальной оценки атрибутов субъективного восприятия на объективные (технические) свойства

B) объективном измерении параметров системы

C) построении системы качества и дальнейшем её применении

Ответ: A

Вопрос в анкете посетителей магазина: «Нравиться ли Вам оформление интерьера?», это пример

A) Субъективной оценки

B) Объективной оценки

C) Системной оценки

Ответ: A

Параметризация атрибутов потребительского восприятия, выработка критериев оценки уровня и направления реализации атрибутов на базе соотнесения их с потребностями относится в процедуре системной оценки к фазе

A) «Субъектный» анализ

B) «Объектный» анализ

C) «Объективно-субъективный» синтез

Ответ: A

Параметр в системной модели оценки – это

A) величина, полностью характеризующая системное свойство

B) элементарная характеристика объективного свойства, которая непосредственно наблюдаема

C) групповое преобразование (свертка, набор сверток) первичных показателей - элементарных видимых проявлений какого-нибудь объективного свойства

Ответ: A

Терминальный параметр в каскадной системной модели параметризации означает

A) параметр, который не подвержен дальнейшей свертке в рамках обозначенных целей субъекта системной оценки

B) параметр, который получается в результате терминального преобразования первичных показателей

C) параметр, который выводится на терминал системному аналитику

Ответ: A

Что определяет набор манипуляций с первичными и вторичными показателями, промежуточными параметрами при определении конечной системной оценки в каскадной модели параметризации

A) оценочную модель, которая должна гомоморфно отображать системную модель объекта оценки с учетом целей наблюдателя

B) объективно существующие в объекте оценки зависимости

C) модель объекта оценки, системно отображающая субъективные характеристики наблюдателя

Ответ: A

Дерево свойств в квалиметрии – это

A) Иерархия свойств объекта оценки, последовательно разделяющая укрупненные группы свойств на все более частные их проявления

B) Иерархия свойств отдельных методов квалиметрической оценки

C) Разветвлённый набор свойств методов квалиметрической оценки

Ответ: A

Какая из перечисленных особенностей не характерна для квалитологии промышленной продукции? Промышленные продукты, как объекты оценки качества

A) относятся к классу «сложные системы»

B) относятся к классу «простых» или «больших» систем

C) являются непосредственно конструируемыми

D) объекты легко доступны и тиражируемы

E) обладают повторяемостью свойств

Ответ: A

Типичная судьба экземпляра изделия, относящегося к специфическому типу продукта – это

A) жизненный цикл продукта (изделия),

B) жизненный цикл товара.

Ответ: A

Общая судьба всех экземпляров продукта конкретной марки– это

A) жизненный цикл товара.

B) жизненный цикл продукта (изделия),

Ответ: A

Какой критерий является основным в современных подходах к управлению качеством промышленной продукции:

A) соответствие установленной технической норме (нормам)

B) то, насколько удовлетворен потребитель

Ответ: A

Укажите правильную последовательность смены приоритетов в отношении качества товаров при росте платежеспособность потребителя и технической сложности товара (Пояснение: Первый элемент в триаде более приоритетен. Обозначения Ц - цена, К- качество, С – сервис

A) ЦКС - КЦС - КСЦ - СКЦ

B) КСЦ - СКЦ - ЦКС - КЦС

C) КЦС - КСЦ - ЦКС - СКЦ

Ответ: A

На какой стадии модели Джозефа Джурана может быть использован метод QFD?

A) Перевод с языка потребителей на язык конструктора

B) Идентификация потребителей

C) Раскрытие нужд потребителей

D) Установление единиц измерения

E) Измерение

F) Совершенствование продукта

G) Совершенствование процесса

Ответ: A

Что такое «японский дом качества»?

A) Набор методик управления качеством, разработанный в Японии

B) Набор методик контроля качества, разработанный в Японии

C) Метод планирования качества, опирающийся на перевод требований потребителя в технические характеристики

Ответ: A

Как расшифровывается аббревиатура QFD?

A) Развертывание функций качества

B) Качественное проектирование продукта

C) Проектирование качества продукта

Ответ: A

Основные элементы матричного представления QFD. Что здесь лишнее?

A) Матрица цен

B) Матрица связи

C) Список атрибутов потребительского восприятия

D) Список технических характеристик

E) Таблица оценок потребительского восприятия

F) Таблица технических параметров

Ответ: A

Применим ли принципиально метод QFD в процедурах управления качеством производственных процессов?

A) Да

B) Нет

Ответ: A

Разработан ли в настоящее время универсальный (общий) классификатор возможных показателей качества (например, в стандарте качества)?

A) Нет

B) Да

Ответ: A

Эргономические показатели содержат информацию:

A) об удобстве и комфортности эксплуатации;

B) о техническом совершенстве изделия;

C) о приспособленности продукции к транспортированию

Ответ: A

Что такое «минимакс товара»? Это

A) Набор потребительски ожиданий в котором отражаются как положительные, так и отрицательные эффекты в удовлетворения потребностей потребителя

B) Допустимый диапазон свойств продукта, в котором продукт качественно удовлетворяет потребности потребителя

Ответ: A

В чем состоит характерная особенность модели анализа потребительских требований Нориаки Кано (в отличие от других)? Она учитывает то, что потребительские требования:

A) Высказаны/не высказаны

B) Удовлетворены/не удовлетворены

C) Выполнены/не выполнены

D) Присутствуют в товаре, но не воспринимаются

Ответ: A

Какого типа требования по модели Нориаки Кано могут быть получены путем простого опроса потребителей?

A) Открытые

B) Ожидаемые

C) Исключительные

Ответ: A

Возможно ли измерения субъективных параметров качества с помощью приборов?

A) Да

B) Нет

Ответ: A

Укажите основную идею модели обеспечения качества сервиса/обслуживания в концепции Берри, Парасурамана, Цейтхамла)

A) конкретизирует области учета и реализации потребительских требований, где могут возникнуть расхождения и предлагает последовательно устранять их

B) конкретизирует и объединяет области контакта персонала фирмы, где реализуются основные функции по реализации потребительских требований

C) основная идея взята из метода QFD, только в приложении к сфере услуг

Ответ: A

В чем состоит главная проблема интегральной (интегрированной) оценка качества продукции/услуг? В …

A) построении соответствующей функции отображения, моделирующей нелинейность, рефлективность и эмерджентности человеческого восприятия интегрального качества

B) отсутствии отработанных способов измерения и квалиметрической оценки атрибутов потребительского восприятия

C) отсутствии единой интегральной (интегрированной) оценка качества продукции/услуг

D) отсутствии стандартов такой оценки

Ответ: A

Правило простого сложения (simple additive rule) используется в модели покупательского выбора, которая относится к классу:

A) Компенсационных

B) Не компенсационных

C) Простейших

Ответ: A

Допустимое число дефектов 3,4 на 1 миллион изделий соответствует критерию:

A) "две лямбды"

B) "три бетта"

C) "шесть сигм"

D) "7 дельта"

Ответ: C

Изображение на рисунке можно соотнести с инструментом управления качеством

A) диаграмма Парето;

B) Диаграмма сродства;

C) Диаграмма связей;

D) Древовидная диаграмма;

E) диаграмма разброса (рассеивания);

Ответ: A

«7 инструментов управления качеством» находят применение при решении проблем, возникающих преимущественно на этапе

A) производства

B) проектирования

Ответ: A

«7 новых инструментов управления» качеством находят применение при решении проблем, возникающих преимущественно на этапе

A) проектирования

B) производства

Ответ: A

График отображает накопленное (кумулятивное) выражении количества проблемных случаев в японском инструменте качества? называемом:

A) Диаграмма Парето (диаграмма Лоренца)

B) Диаграмма

C) Диаграмма рассеивания

D) Контрольный лист

E) Причинно-следственная диаграмма

Ответ: A

Диаграмм «рыбья кость» соответствует японскому инструменту качества:

A) Причинно-следственная диаграмма

B) Диаграмма рассеивания

C) Контрольная карта Шухарта

Ответ: A

Схема/диаграмма программы принятия решений входящая в набор «7 новых инструментов управления» соответствует аббревиатуре

A) PDPC

B) PDCA

C) APQP

Ответ: A

Метод «трех сигм» как инструмент управления качеством относиться к группе методов:

A) статистических

B) экономико-математических

C) экспертных

D) эвристических

Ответ: A

Какие из моделей управления качеством в общем концептуальном смысле являются развитием другой?

A) Модели DMAIC, APQP, IPD развитие модели PDCA

B) Модель PDCA, APQP, IPD развитие модели DMAIC

C) Модель DMAIC, PDCA, IPD развитие модели APQP

D) Модель DMAIC, PDCA, APQP развитие модели IPD

Ответ: A

FMEA - анализ процессов может проводиться для:

A) технологических процессов производства продукции

B) бизнес-процессов (документооборота, финансовых процессов и т.д.)

C) процесса эксплуатации изделия потребителем

D) процессов регулирования рыночных условий

Ответ: A

Какой из компонентов, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949–2016 выполняет общую объединяющую роль?

A) PPAP

B) APQP

C) FMEA

D) SPC

E) MSA

Ответ: A

Какой из компонентов, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949–2016 применяется только на стадии производства?

A) FMEA
B) APQP
C) PPAP
D) FMEA
E) SPC
F) MSA
Ответ: A

В каком из компонентов, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949–2016 удобно применить методы, основанные на модели «шесть сигм»?

A) SPC
B) APQP
C) PPAP
D) FMEA
E) MSA
Ответ: A

В каком из компонентов: APQP, PPAP, FMEA, SPC, MSA, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949–2016 удобно применить анализ с использованием диаграммы Исикава (рыбья кость)?

A) FMEA
B) APQP
C) PPAP
D) FMEA
E) SPC
F) MSA
Ответ: A

В исследовании «мягких» систем основным является линейный функционализм

A) Нет
B) Да
Ответ: A

Классический тип научной рациональности соответствует методологической концепции

A) Субъект-Объект
B) Объект-Объект
C) Субъект-Субъект
Ответ: A

Управление «через механизмы сборки субъектов» соответствует типу научной рациональности

A) Постнеклассической
B) Классической
C) Неклассической
Ответ: A

Лишнее в перечне особенностей квалитологии «мягких» систем

A) Детерминизм
B) Рефлексивность
C) Динамическая активность
D) Куматоидность
E) Кибернетичность (фактор информации)
Ответ: A

Лишнее в перечне особенностей квалитологии «жестких» систем

A) Рефлексивность
B) Субъект -объектный подход
C) Линейный функционализм

D) Структурированность

Ответ: A

Понятие «черный лебедь» в приложении к анализу социальных систем означает, что

A) Наличие разрывов в функциях происходящих процессов, обусловливающих важность необычных событий

B) Проявление в обеспечении качества эффектов «черной» и «серой» экономики

C) Массовый процесс свертывания рыков в связи с падением уровня качества предлагаемой продукции

Ответ: A

Ключевым аспектом параметризации, оценки и измерения человекоразмерных систем является

A) проблематика мотивации, ценностей и целеполагания

B) определение набора параметров, адекватно отражающих семантические аспекты представления системы

C) проблематика синтаксического, семантического и прагматического представления системы

Ответ: A

Система менеджмента социальной ответственности ISO 26000 устанавливает строгие требования к:

A) Ничему из перечисленного

B) Объективным показателям гуманного отношения к человеку как потребителю или как работнику производства

C) Морально-нравственному климату коллектива

D) Влиянию деятельности бизнеса на общество

Ответ: A

Стандартизация способствует

A) увеличению объемов производства и уменьшению себестоимости продукции.

B) увеличению объемов производства и увеличению себестоимости продукции.

C) уменьшению объемов производства и уменьшению себестоимости продукции

D) нет правильного ответа

Ответ: A

Объектами стандартизации могут быть

A) нет правильного ответа

B) только материальная продукция

C) только услуги и процессы, имеющие перспективу многократного воспроизведения и (или) использования

D) обе перечисленные категории

Ответ: A

Укажите основные международные организации по стандартизации:

A) ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК (EOQ)

B) STD, EAC, СТИ

C) ООН, ЕС, ВТО

Ответ: A

Расшифруйте аббревиатуру МЭК (подсказка: это организация по стандартизации качества)

A) Международная электротехническая комиссия

B) Мировой экономической комитет

C) Международная экономическая комиссия

Ответ: A

Национальный стандарт РФ принимается:

A) Государственной Думой

B) Техническим комитетом по стандартизации

C) Федеральным агентством по техническому регулированию

D) Правительством РФ

Ответ: A

Национальный стандарт применяется:

A) на добровольной основе для продукции, произведенной в РФ;

B) на обязательной основе для продукции, произведенной за пределами РФ;

C) на обязательной основе всеми государственными учреждениями и организациями;

D) на обязательной основе всеми юридическими и физическими лицами;

E) на добровольной основе всеми юридическими лицами.

Ответ: E

Серия стандартов, определяющих требования к системе менеджмента качества…

A) ИСО-9000

B) ИСО-14001

C) ИСО/МЭК 17007

D) ИСО-10303

Ответ: A

Качество (в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2008) – это:

A) способность объекта удовлетворять заданные потребности;

B) соответствие требованиям ГОСТ;

C) степень соответствия присущих характеристик требованиям;

D) пригодность для использования.

Ответ: A

Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой …:

A) организацию менеджмента качества

B) философию качества

C) методологию качества

D) систему качеств

Ответ: A

ИСО 9001 определяет … (сокращение: СМК – система менеджмента качества)

A) основные положения СМК и устанавливает терминологию;

B) требования к СМК;

C) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

Ответ: A

Лидерство руководителя, ориентация на потребителя, системный подход, взаимовыгодные отношения с поставщиками, вовлечение работников, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, процессный подход – это …

A) принципы менеджмента качества

B) задачи менеджмента качества

C) функции менеджмента качества

D) цели менеджмента качества

Ответ: A

Комплекс каких документов содержит стандарт ИСО 9004–2000?

A) Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

B) Система менеджмента качества. Требования

C) Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и охраны окружающей среды;

D) Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества;

Ответ: A

Система менеджмента качества в формализованном представлении это

A) совокупность документов, описывающая политику в области качества, руководство по качеству, методологические инструкции (описания процедур) и рабочие инструкции (протоколы, формы отчетов, описания работ и др.)

B) система документов, описывающих методы по разработке стратегии организации в области качества

C) отраженная в документах бухгалтерской отчетности совокупность затрат на качество

Ответ: A

Система управления качеством продукции представляет собой:

A) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

B) определение вероятностных характеристик качества объекта, которые могут быть достигнуты к заданному моменту или в течение заданного интервала времени.

C) методы систематизации, обработки, интерпретации и использования данных о качестве, основанные на применении математической статистики.

D) мониторинг всех значительных явлений с помощью контрольных карт, выявление и устранение причин спорадических отклонений

Ответ: A

Основные положения стандарта OS-9000 первоначально были разработаны в отрасли:

A) автомобилестроения

B) нефтехимической промышленности

C) в отрасли производства бытовой электроники

Ответ: A

Декларация о соответствии может приниматься изготовителем на основании:

A) собственных доказательств и протоколов, выданных аккредитованными испытательными лабораториями.

B) положительных отзывов потребителей продукции (услуги);

C) экономических показателей производства;

Ответ: A

Разработчиком технического регламента в соответствии с законом о техническом регулировании может быть:

A) технический комитет;

B) предприятие;

C) национальный орган по стандартизации;

D) любое лицо

Ответ: A

Знак соответствия – это знак, информирующий потребителя о соответствии продукции требованиям:

A) национальных стандартов

B) технических регламентов

C) системы добровольной сертификации;

D) договора на поставку;

Ответ: A

Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов, называется:

A) знак обращения на рынке.

B) знак соответствия;

C) знак качества;

D) фирменный знак предприятия;

Ответ: A

В качестве требований при обязательной сертификации продукции выступают?

A) технические регламенты таможенного союза

B) законодательные акты Российской Федерации

C) государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, нормы по безопасности и др. нормативные документы

Ответ: A

Инструкция по выполнению. Выбрать один правильный ответ

Критерии оценивания: • 5 баллов выставляется, если обучающийся ответил правильно на 100-85%

заданий теста; • 4 балла выставляется, если обучающийся ответил на 84-69 % заданий; • 3 балла выставляется, если обучающийся ответил на 68-50% заданий; 2 балла выставляется, если обучающийся ответил менее, чем на 50 % заданий.

Контрольная точка в форме диспута (устная).

1. Сущность качества.
2. Основные понятия менеджмента качества и квалиметрии.
3. Анализ методов управления качеством.
4. «Пирамида» качества.
5. Роль место и методы управления качеством в системе Тейлора.
6. Особенности «статистического» этапа управления качеством.
7. Сущность концепции 8Q#.
8. Составляющие затрат на качество.
9. Управление качеством в России.
10. Историческая эволюция менеджмента качества.
11. Факторы, влияющие на качество продукции.
12. Методика построения контрольной карты.
13. Комплексные системы управления качеством продукции.
14. Основные статистические методы управления качеством. Контроль оценка и анализ качества.
15. Показатели потребительского и производственного качества.
16. Технология и этапы управления качеством.
17. Планы статистического контроля качества.
18. Этапы жизненного цикла продукции.
19. Схема и алгоритм одноступенчатого статистического контроля.
20. Роль стандартизации в управлении качеством.
21. Алгоритм и параметры плана последовательного статистического контроля.
22. Методы статистического приемочного контроля.
23. Стандартизация, и ее роль в управлении качеством. Основные положения Государственных стандартов в области систем качества.
24. Методика оценки и анализа затрат на качество.
25. Метод анализа иерархий и его применение при оценке качества услуг.
26. Методика построения диаграммы рассеивания.
27. 14 принципов Деминга.
28. Обоснование экономической целесообразности управления качеством.
29. Планирование качества.
30. Отчет по качеству.
31. Влияние качества на эффективность, конкурентоспособность и прибыль.
32. Стандарты ИСО серии 9000. Разработка систем качества в соответствии с требованиями стандарта.
33. Классификация затрат на качество. Критерии классификации затрат.
34. Сертификация продукции и систем качества.
35. Процессный подход в управлении качеством.
36. Основные процессы в системе менеджмента качества.
37. Особенности оценки качества сервисных услуг.
38. Европейская концепция доказательства качества (ЕКДК).
39. Законодательные основы ЕКДК.
40. Модули оценки соответствия в ЕКДК

Критерии оценивания:

Представление точки зрения. Оценивается чёткость речи, использование заметок, убедительность предложений, а также владение собой: непринуждённость, установление

зрительного контакта с аудиторией, уважительное отношение к оппонентам.

Стратегия выступления. Оценивается организация речи и риторика: тщательность и целенаправленность аргументации, использование времени, убедительные формулировки.

Содержание. Оценивается качество доказательств и эффективность опровержений. Например, логическая и фактическая обоснованность аргументов, защита от контраргументов.

Командная работа. Оценивается сплочённость команды, их поведение: хорошая ли работа вместе, проявление уважения к оппонентам.

Обмен мнениями. Оценивается, предлагали ли участники конструктивные советы оппонентам, с какой вежливостью они делились отзывами.

Глубина поставленных и рассмотренных вопросов. Также важно оценить, насколько верными были ответы и качество этих ответов.

Активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, участников и занятия в целом**.**

Контрольная точка - в форме заданий (письменная).

Контрольные задания

Задание 1

Вопрос 1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции:

1. управление качеством;
2. всеобщее управление качеством;
3. сертификация;
4. стандартизация;
5. метрология.

Вопрос 2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в в виде текста, таблицы, графика:

1. свойство;
2. принцип;
3. закон;
4. характеристика;
5. потребность.

Вопрос 3. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий:

1. услуга;
2. объект;
3. продукция;
4. деньги;
5. система.

Вопрос 4. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством:

1. система качества;
2. уровень качества;
3. относительное качество;
4. характеристика;
5. процесс.

Вопрос 5. Какое место в мире занимала Россия по уровню качества жизни населения в 1994 г.:

1. 1;
2. 6;
3. 27;
4. 37;
5. 112.

Задание 2

Вопрос 1. На какой стадии формируется качество продукции:

1. заключения контракта на поставку;
2. изготовления;
3. сборки;
4. контроле качества;
5. проектирования.

Вопрос 2. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командноадминистративной экономики:

1. потребителя;
2. руководства предприятия;
3. вышестоящего органа управления;
4. министерства;
5. Госстандарта РФ.

Вопрос 3. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг:

1. механика;
2. логика;
3. квалиметрия;
4. маркетинг;
5. электроника.

Вопрос 4. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции:

1. росту импорта товаров;
2. снижению конкурентоспособности;
3. увеличению золотого запаса;
4. росту экспортных возможностей;
5. эффективному использованию природных ресурсов.

Вопрос 5. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:

1. аналогичной продукцией других предприятий;
2. проектными данными;
3. стандартами предприятия;
4.контрольным образцом;
5.эталоном (стандартом).

Задание 3

Вопрос 1. Сколько международных стандартов серии 9000 (по системам качества) были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации:

1. два;
2. три;
3. четыре;
4. пять;
5. шесть.

Вопрос 2. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО:

1. 10;
2. 11;
3. 12;
4. 13;
5. 14.

Вопрос 3. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

1. анализе;
2. планировании;

3. прогнозировании;
4. маркетинге;
5. проектировании.

Вопрос 4. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества:

1. пять;
2. семь;
3. десять;
4. двенадцать;
5. пятнадцать.

Вопрос 5. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства:

1. технологичного;
2. дорогого;
3. менее трудоемкого;
4. пользующегося спросом;
5. на которое разработана техническая документация.

Задание 4

Вопрос 1. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара:

1. паспорта;
2. рекламации;
3. спецификации;
4. чертежа;
5. гарантии изготовителя.

Вопрос 2. Как называется фигура в международном бизнесе, по форме похожая на бывший «Знак качества»:

1. Мавзолей;
2. Акрополь;
3. Эйфелева башня;
4. Пентагон;
5. слоновий бивень.

Вопрос 3. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

1. система бездефектного труда;

Вопрос 4. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века

Вопрос 5. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством:

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Боголюбова.

Задание 5

Вопрос 1. Кто является координирующим федеральным органом исполнительной власти в таких сферах деятельности как стандартизация, сертификация, метрология:

1. Госкомитет по науке и технике;
2. Минэкономики РФ;
3. Министерство труда и социальных вопросов РФ;
4. Госстрой РФ;
5. Госстандарт РФ.

Вопрос 2. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля:

1. Дельфи;
2. балансовый;

3. математико-статистические;
4. комплексного анализа;
5. прогнозирования.

Вопрос 3. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов:
1. случайный;
2. индивидуальный;
3. комплексный;
4. систематический;
5. постоянный.

Вопрос 4. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции:
1. два;
2. три;
3. четыре;
4. пять;
5. шесть.

Вопрос 5. Что является первым этапом оценки качества продукции:
1. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
3. выбор номенклатуры показателей качества;
4. обучение персонала отдела технического контроля;
5. составление плана проверок.

Задание 6

Вопрос 1. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране а 1950-е годы:
1. ленинградская;
2. волгоградская;
3. саратовская;
4. минская;
5. калининградская.

Вопрос 2. Какой метод контроля качества продукции на предприятиях являлся основным при использовании саратовской системы БИП:
1. сплошной;
2. выборочный;
3. отсутствие контроля;
4. самоконтроль;
5. бригадный.

Вопрос 3. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:
1. соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
2. соответствие качества результата труда установленным требованиям;
3. соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
4. соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
5. соответствие мировым стандартам качества.

Вопрос 4. Целью какой системы управления качеством продукции являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности:
1. КАНАРСПИ;
2. НОРМ;
3. БИП;
4. КСУКП;
5. СБТ.

Вопрос 5. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации

Задание 7

Вопрос 1. На сколько процентов был увеличен гарантийный срок работы двигателя в результате использования системы управления качеством НОРМ:

Вопрос 2. В каком году были разработаны и утверждены Госстандартом Основные принципы Единой системы государственного управления качеством продукции:

Вопрос 3. Какое подразделение на предприятии координирует планироване мероприятий в области качества:

Вопрос 4. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции:

Вопрос 5. В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1:94 является вновь введенное положение о том, что вся работа , выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов:

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

.

Контрольная точка в форме коллоквиума (устная).

Вопросы для коллоквиума

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обусловливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество в целом?
8. Сформулируйте ваше понимание качества.
9. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качества на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
10. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
11. Проведите классификацию показателей качества услуг.
12. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
13. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
14. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?

15. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?

16. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примерыкачественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.

17. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

18. Как зародился контроль качества?

19. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?

20. Почему общий менеджмент и управление качеством развивались в разных направлениях?

21. В чем общность и различие понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?

22. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы, постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.

23. Приведите для каждого метода примеры этапов задач управления качеством, для которых эти ходы ограниченно применимы.

24. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.

25. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества? Ответ обоснуйте.

26. Как зародилось управление качеством в России?

27. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.

28. Почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам?

29. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

30. Что такое конкуренция и конкурентоспособность?

31. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?

32. Перечислите основные рыночные функции организации.

33. Охарактеризуйте условия обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг.

34. Что включает структурная схема сил конкуренции М. Портера?

35. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?

36. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?

37. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?

38. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?

39. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?

40. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.

41. Каков диапазон «цены» качества?

42. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?

43. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?

44. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента

качества?

45. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM.

46. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?

47. Определите место менеджера проекта в системе TQM.

48. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?

49. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?

50. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?

51. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.

52. Дайте рекомендации по внедрению принципов и элементов концепции TQM на отечественных предприятиях и в организациях. Какие трудности, на ваш взгляд, появляются при этом?

53. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?

54. Какие виды сертификатов вы знаете?

55. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.

56. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.

57. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?

58. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?

59. Каков порядок проведения сертификации продукции?

60. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества? Какова роль руководства при этом процессе?

61. Организационная система сертификации включает (скорректируйте при необходимости):

 аккредитирующие органы;
 управляющие органы;
 сертифицирующие организации.

62. Сертификация включает следующие этапы (скорректируйте при необходимости):

 планирование;
 подготовку;
 собственно сертификацию;
 заключительные операции.

63. Что является объектом сертификационной деятельности?

 Проектная продукция;
 ….. (дополните).

64. Какие средства, методы и инструменты менеджмента качества вы знаете?

65. Установите с помощью АВС-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, влияющие на качество продукции/услуг фирмы, с целью повышения их качества.

66. Проведите анализ причин, влияющих на важнейший фактор предыдущего задания, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

67. Почему руководство, изменив представление организации о качестве, оказывает огромное влияние на повышение качества

Методические рекомендации:

Обучающийся может подготовить не более двух ответов на вопросы к коллоквиуму. Критерии оценивания одного ответа: 5 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно; 4 балла, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса; 3 балла, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты; 2 балла, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий,

представлений об изучаемом предмете

Контрольная точка - в форме кейсов (письменная).

Кейсы:

Ситуация 1. В 2009 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Первоначально ассортиментный перечень включал всего два наименования: хлеб деревенский и хлеб белый. Продукция хлебопекарни стала пользоваться большим спросом. Производство расширялось. Продажи хлеба выросли с 1600 000 рублей в 2009 году до 28 000 000 руб. в 2011 году. Несмотря на то, что выпечка хлеба полностью автоматизирована, с увеличением объемов продаж рос и штат сотрудников. Если в 2009 году на предприятии работало всего 5 человек директор, бухгалтер, технолог, два пекаря), то в 2011г. штат сотрудников увеличился до 15 человек (снабженец, маркетолог, логист, водители, пекари, уборщица). Ассортиментный перечень увеличился до 17 наименований. Предприниматель стал поставлять хлеб во все торговые точки района. Однако с увеличением роста продаж выросло и количество рекламаций со стороны клиентов: - ряд магазинов жаловался на поставку деформированных булок; - многие продавцы жаловались на поставку несвежего хлеба; - один магазин расторг договор на поставку хлеба вообще. Продажи хлебобулочных изделий стали падать. Директор предприятия Терещенко А.П. решил провести производственное совещание с сотрудниками предприятия с приглашением внешнего консультанта по вопросам управления качеством продукции. Какие бы рекомендации в качестве консультанта вы могли бы дать данному предприятию, обоснуйте их.

Ситуация 2. Вы работаете заместителем директора по продажам ООО «АЛЬКА». Предприятие специализируется на производстве и продаже сувенирной продукции. В 2011 г. директором предприятия было принято решение о разработке системы менеджмента качества ООО «АЛЬКА» с последующей сертификацией на соответствие СМК Международным стандартам ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». Вашему отделу поручили разработать проект целей в области качества данного предприятия. В соответствии с заявленным стандартом цели в области качества должны быть измеримыми. Сотрудники по вашему распоряжению подготовили следующий вариант целей: 1. Сотрудники предприятия должны постоянно совершенствовать качество выпускаемой продукции. 2. В ближайшее время на предприятии необходимо провести модернизацию производственного оборудования. 3. Необходимо снизить количество рекламаций со стороны клиентов. 4. Повышение качества жизни клиентов предприятия. Соответствуют ли цели предприятия требованиям МС ИСО 9001:2000? Какие варианты целей в области качества могли бы предложить вы. Каковы критерии оценки достижения предложенных вами целей. 5. Рост прибыли на 15%.

Критерии оценивания. «отлично» – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы; «хорошо» – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов; «удовлетворительно» – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено много неточностей; «неудовлетворительно» – при выполнении задания студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неточностей

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

Примерный список тем рефератов:

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 TQM.
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.

Методические рекомендации по написанию реферата**, требования к оформлению**

Реферат (от лат. refero – сообщаю) – краткое изложение в письменном виде научно-исследовательской работы студента, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным, а изложение материала должно носить проблемно-тематический характер.

Каждая работа, носящая реферативный характер, должна быть оформлена в соответствии с Государственным Образовательным Стандартом (ГОСТ).

Структура работы:

- титульный лист;
- оглавление;
- введение (указывается актуальность, цель, задачи);

- не менее 3х глав;
- выводы (личное мнение);
- приложения (если есть);
- список используемой литературы.

Каждый новый раздел начинается с новой страницы.

Во введении обязательно должны быть указаны следующие параметры: тема реферата; предмет и объект исследования; цель; задачи; актуальность; методы исследования.

В основной части формулируются ключевые понятия и положения, вытекающие из анализа теоретических источников (точек зрения, моделей, концепций), документальных источников и материалов практики, экспертных оценок по вопросам исследуемой проблемы, а также результатов эмпирических исследований. Реферат носит исследовательский характер, содержит результаты творческого поиска автора.

В заключении (1-2 страницы) подводятся главные итоги авторского исследования в соответствии с целью и задачами реферата делаются выводы или даются практические рекомендации по разрешению исследуемой проблемы.

Требования к оформлению работы:

- объём 15-20 страниц;
- поля – по 2 см сверху и снизу, 3 см – слева, 1,5 см – справа;
- выравнивание текста по ширине;
- номера страниц – внизу страницы, справа; номер на первой странице не указывается;
- шрифт – «Times New Roman»;
- основной текст – 14 кегль, междустрочный интервал – 1,5 (основной текст, между абзацами);
- абзацный отступ – 1,25;
- расстановка переносов не применяется;
- все лишние пробелы убираются, между словами должен быть только один пробел; знаки препинания (за исключением тире) ставятся сразу же за предваряющим его словом без пробела;
- ссылки – затекстовые (вынесенные за текст реферата и оформленные как список использованной литературы в алфавитном порядке), использование автоматических постраничных ссылок не допускается;
- не менее 5 источников;
- ссылки оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 (приложение 2);
- для связи с текстом порядковый номер библиографической записи из списка литературы указывают в отсылке, которую приводят в квадратных скобках в строку с текстом. Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста, в отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект ссылки. Сведения разделяют запятой. Если отсылка содержит сведения о нескольких затекстовых ссылках, группы сведений разделяют знаком точка с запятой.

Критерии оценки реферата. При оценке реферата преподаватель руководствуется следующими критериями: – соответствие содержания текста выбранной теме; – наличие четкой и логичной структуры; – качество аналитической работы, проделанной при написании реферата; 12 – использование адекватных выбранной теме литературных источников; – самостоятельность, невторичность текста; – обоснованность сделанных автором реферата выводов, соответствие их поставленной цели; – отсутствие орфографических, пунктуационных, стилистических, а также фактических ошибок; – соответствие оформления работы предъявляемым требованиям; – сдачи реферата в установленный срок.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы **7 семестр**

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания

1. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает: 1. что организация должна понимать и выполнять требования потребителей; 2. что организация должна выпускать современную эффективную продукцию; 3. что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции

Правильный ответ 1

2. Прочитайте текст и выберите правильный ответ Принцип «Роль руководства» означает, что: 1. на предприятии должно быть умелое руководство. 2. Руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации. 3. Руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.

Правильный ответ 2

3. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что: 1. эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность 2. на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции 3. достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию

Правильный ответ 2

4. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что: 1. необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия 2. необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях ин формации 3. непрерывное улучшение является постоянной целью организации

Правильный ответ 2

5. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Принцип «Подход как к процессу» означает, что: 1. необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия 2. желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом 3. организация должна управлять всеми бизнес процессами изготовления продукции

Правильный ответ 2

6. Установите правильное соответствие Сопоставьте принципы управления качеством с их описанием. 1. Постоянное совершенствование 2. Ориентация на клиента 3. Принцип системности А. Удовлетворение потребностей клиентов Б. Планирование и регулирование процессов В. Постоянное обновление методов и подходов к управлению

Правильный ответ1.В, 2.А, 3.Б

7. Установите правильное соответствие понятий управления качеством:

1. свойство
2. качество
3. мера

Варианты ответов:

а) Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие

б) Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности

в) Диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта

Правильный ответ: 1)-а; 2)-б; 3)-в

8. Установите правильную последовательность. Укажите в правильной последовательности стадии разработки международных стандартов:

1) Подготовительная стадия
2) Стадия одобрения
3) Стадия вопросов

Правильный ответ: 1-3-2

9. Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже. Подтверждение соответствия продукции установленным стандартам и спецификациям представляет собой процесс _____ в управлении качеством

Правильный ответ: верификации

10. **Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже.** . Субъект управления качеством- это:

Правильный ответ руководство организации

11. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что: 1. предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес процессов 2. подразделения, рассматриваемые как элементы структуры организации, повышают качество продукции 3. управление системой взаимосвязанных процессов способствуют повышению организации

Правильный ответ 3

12. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Составной частью механизма управления качеством продукции является: 1. политика предприятия в области новой продукции 2. система менеджмента качества 3. система контроля качества продукции

Правильный ответ 3

13. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Система менеджмента качества создается для: 1. реализации политики предприятия в области качества 2. объединение целей в области качества структурных подразделений организации 3. реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества+

Правильный ответ 3

14. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Механизм управления качеством включает: 1. издержки предприятия 2. задачи стратегического планирования 3. реализацию продукции

Правильный ответ 2

15. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Политика предприятия в области качества формируется: 1. руководством предприятия 2. Советом директоров предприятия 3. Нанятым квалифицированным менеджером

Правильный ответ 1

16. Установите соответствие Сопоставьте этапы цикла управления качеством с их описанием. 1. Планирование 2. Внедрение 3. Контроль А. Установление целей и методов достижения Б. Внедрение изменений для повышения качества В. Оценка эффективности действующих систем

Правильный ответ 1.А, 2.В, 3.Б

17. Установите соответствие**.** Сопоставьте принципы качества с их описанием. 1. Принцип непрерывного совершенствования 2. Принцип ориентации на клиента 3. Принцип лидерства А. Удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов Б. Систематическое улучшение процессов В. Стремление к достижению лидирующих позиций на рынке

Правильный ответ 1.Б, 2.А, 3.В

18. Установите соответствие:*:* Сопоставьте типы контрольных механизмов с их характеристиками. 1. Внутренний контроль 2. Внешний контроль 3. Саморегулирование А. Оценка соответствия стандартам Б. Контроль со стороны независимых органов В. Регулирование деятельности предприятия собственными силами

Правильный ответ 1.А, 2.Б, 3.В

19. Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже: Объект управления качеством- это:

П

р **20. Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном**

падеже. … К основным процессам, добавляющим стоимость относится:

в **Правильный ответ** менеджмент персонала

и **21. Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Типичными целями организации

м могут быть: 1. улучшение банковской деятельности, 2. сохранение доли на рынке, 3. улучшение

ь

н

ы

й

логистической деятельности.

Правильный ответ: 2

22. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. В результатах деятельности Вашей организации могут быть заинтересованы: 1. конкуренты 2. кредитные организации 3. конечные потребители

Правильный ответ 3

23. **Прочитайте текст и выберите правильный ответ.** Самооценка СМК Вашей организации может быть произведена: 1. финансовыми и налоговыми органами 2. счетной палатой 3. внешней организацией

Правильный ответ 2

24. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. СМК должна включать следующие системообразующие процессы: 1. управление персоналом, 2. управление ресурсами, 3. управление несоответствующей продукцией

Правильный ответ 2

25. Прочитайте текст и выберите правильный ответ. Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать: 1. разработка сети бизнес процессов 2. разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции 3. распределение ответственности и полномочий

Правильный ответ 1;

26. Установите соответствие. Сопоставьте этапы процесса управления качеством с их описанием. 1. Планирование 2. Оценка 3. Улучшение А. Определение целей и методов достижения Б. Оценка эффективности действующих систем В. Внедрение изменений для повышения качества

Правильный ответ: 1.А, 2.Б, 3.В

27.Установите соответствие между термином в области качества и его определением Столбец 1 Столбец 2 1) Политика в области качеств А) вызывают заболевания, которые могут варьироваться от легких до представляющих угрозу для жизни 2) Менеджмент качества Б) часть менеджмента качества (3.2.8), направленная на выполнение требований (3.1.2) к качеству 3) управление качеством В) координированная деятельность по руководству (установлению направлений деятельности) и управлению организацией применительно к качеству

Правильный ответ 1-В 2- А 3- Б

28. Установите соответствие между терминами и определениями Столбец 1 Столбец 2 1) Система ХАССП А) методы и виды деятельности оперативного характера, которые используют для выполнения требований к качеству 2) Риск Б) совокупность организационной структуры, документов, производственных процессов и ресурсов, необходимых для реализации ХАССП 3)Управление качеством В) сочетание вероятности реализации опасного фактора и степени тяжести его последствий

Правильный ответ 1-Б 2-В 3-А

29. Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям:

Правильный ответ Сертификация

30. Закончите фразу. Ответ следует записать с маленькой буквы, в именительном падеже. Метод стандартизации, который применяется для установления рациональной номенклатуры изготавливаемых изделий с целью унификации, повышения серийности и развития специализации их производства:

Правильный ответ: Агрегатирование

Инструкция по выполнению. При ответе на вопросы:

Выбрать один правильный ответ. Дополнить фразу, сопоставить, установить последовательность

Вопросы для самостоятельной подготовки к экзамену

Какие ключевые аспекты требуется рассмотреть в процессе параметризации системы?

Почему процесс оценки «системного качества» должен формироваться на платформе субъективно-объективной парадигмы?

Как соотносятся объективные свойства и атрибуты субъективного восприятия системы?

Дайте определение понятия «измерение».

В чем состоит различие между классическим метрологическим измерением и измерением в рамках репрезентативной теории измерений?

Дайте определение четырем типам шкал и укажите типы информации, заключенные в каждой из них.

Дайте определение измерительной шкалы.

Укажите допустимые операции в шкалах наименований (номинальной или классификационной), порядковой {ординальной, ранговой), интервальной, отношений (подобий), абсолютной (метрической).

Роль экспертного оценивания в квалиметрии

Что такое «сложная мягкая система» и в чем заключается специфика её квалиметрической оценки?

Что такое рефлексивные системы?

Что такое «человекоразмерные» системы? Особенности квалиметрии человекоразмерных систем.

Охарактеризуйте суть метода развертывания функций качества (Quality Function Deployment — «японского дома качества»)

Охарактеризуйте общую концепцию развертывания «Голоса потребителя» (Voice of the Customer) в «Голос разработчика» (Voice of the Designer)

Что такое модель покупательского выбора? Какие существуют «шаблонные» модели? В чем заключается основная проблема использования и конструирования адекватных моделей покупательского выбора?

Охарактеризуйте основные существующие международные и отечественные стандарты качества жизни.

Охарактеризуйте с позиций квалиметрии суть методики сбалансированной системы показателей (Balanced Score Card).

Что такое ключевые показатели эффективности (key performance indicator, - KPI). Можно ли их считать параметрами качества?

В чем заключается критика валового внутреннего (национального) продукта как показателя качества макроэкономических систем?

Какие существуют подходы к квалиметрической оценке качества жизни и уровня жизни?

Дайте определение понятия «качество»

В чем заключаются суть и различия в двух основных философских трактовках понятия качества?

Раскройте общую структуру квалиметрии как научной дисциплины

Какие фазы можно выделить в развитии теории управления качеством? Какова основная тенденция развития методологии управления качеством в её историческом развитии?

Охарактеризуйте особенности так называемой «фазы отбраковки» в теории управления качеством

Охарактеризуйте особенности так называемой «фазы управления техпроцессом» в теории управления качеством

Охарактеризуйте особенности так называемой «фазы менеджмента качества» в теории управления качеством

Охарактеризуйте особенности так называемой «фазы тотального управления качеством» в теории управления качеством

Охарактеризуйте становление современной фазы «ноосферного управления качеством» в теории управления качеством

Какие вопросы изучаются общей, специальной и предметными квалиметриями? Какова взаимосвязь этих разделов квалиметрии?

В чем заключаются особенности квалитологии промышленной продукции?

Перечислите и опишите, разработанные в Японии «7 инструментов качества»

Обозначьте последовательность этапов управления качеством по модели Джозефа Джурана.

Какой критерий является основным в современных подходах к управлению качеством промышленной продукции: «соответствие установленной технической норме (нормам)» или «то, насколько удовлетворен потребитель»?

В чем состоит суть метода QFD и как он реализуется?

Что такое «японский дом качества»? Почему «японский» и почему «дом»?

Перечислите и опишите, разработанные в Японии «7 новых инструментов качества»

Государственная система стандартизации в России. Общая структура

Перечислите несколько наиболее универсальные групп при определении объективных свойства продукции (применимых к большому количеству разнотипных продуктов).

Что характеризуют эргономические показатели качества продукции?

Перечислите несколько общих потребительских атрибуты восприятия товара/продукта (выгоды), которые обычно включают в «контрольные списки» при оценке качества товара.

Перечислите потребительские ценности Шета, Ньюмана, Гросса.

В чем состоит суть модели анализа потребительских требований Нориаки Кано?

Раскройте основную идею модели обеспечения качества сервиса/обслуживания в концепции Берри, Парасурамана, Цейтхамла).

Роль стандартов в управлении качеством.

В чем состоит основная идея интегральной (интегрированной) оценка качества продукции/услуг?

Какой аббревиатуре PDCA или PDPC соответствует предложенный Э. Демингом цикл управления качеством? В чем его суть?

Разъясните понятия «стадии жизненного цикла продукта (изделия)» и «стадии жизненного цикла товара»? Как используются в менеджменте качества?

Что может являться объектом стандартизации в сфере управления качеством?

Какой из компонентов: APQP, PPAP, FMEA, SPC, MSA, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949-2016 выполняет интегрирующую роль?

Какой из компонентов: APQP, PPAP, FMEA, SPC, MSA, определяемых в отраслевом стандарте IATF 16949-2016 применяется только на стадии производства?

Перечислите несколько факторов, определяющих восприятие качества услуги, которые обычно включают в «контрольный список» для её оценки.

Охарактеризуйте основную область применения и различия двух групп, разработанных в Японии методик «7 инструментов качества» и «7 новых инструментов качества»

Основные понятия и принципы технического регулирования.

Что такое сертификация (в контексте управления качеством)?

Что понимается под схемой сертификации?

Понятие системы менеджмента качества.

Каковы основные принципы систем менеджмента качества по ИСО серии 9000?

Процессный подход к разработке систем менеджмента качества.

Назовите основные элементы системы стандартизации

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалльной системы оценки знаний обучающихся.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 5 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена и зачета с оценкой. Экзамен проводится по расписанию экзаменационной сессии в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 30. Проверка ответов и объявление

результатов производится в день экзамена. Результаты аттестации заносятся в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
с нарушениями зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениями слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– визуально-кинестетические; – аудио-визуальные; – аудиально-кинестетические; – аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л. Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гиперссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, Графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа. Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются