

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой

ТЭТ\_ТТФ

*аббревиатура кафедры*



И.В. Кротова

*подпись,*

*инициалы, фамилия*

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

*полное наименование института*

Кафедра товароведения и экспертизы

товаров

*и кафедры, реализующей дисциплину*

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

Б1.В.ДВ.11.2

*индекс и наименование дисциплины (модуля)*

### Управление качеством

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с  
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

38.03.02 Менеджмент

*код и наименование направления  
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в  
сфере услуг)"

*код и наименование направленности (профиля)*

Красноярск 2017 г.

**1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций**

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные Средства
3	6	ПК-6 - способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений;	Знать: основы управления проектами, базовые подходы к разработке программ внедрения технологических и продуктовых инноваций, знать основы осуществления организационных изменений.	Контрольная работа Контрольные вопросы для зачета
			Уметь: разрабатывать рекомендации по организации производства новых товаров.	
			Владеть: знаниями о поиске идей по созданию нового товара.	
3	6	ПК-8 - владение навыками документального оформления решений в управлении	Знать: базовые правила документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организации при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений	
3	6	СПК-3 - умением проектировать и организовывать торгово-технологические процессы организации с учетом современного технического оснащения, формировать ассортиментную политику и контролировать качество товаров, разрабатывать и применять методы, принципы и инструменты управления, направленные на повышение эффективности работы.	Знать: основные понятия, определяющие качество как меру соответствия характеристик объекта установленным требованиям и область управления внешними и внутренними взаимодействиями организации, нацеленного на повышение удовлетворенности заинтересованных сторон;	
			Уметь: применять принципы, критерии, методы и средства менеджмента качества продукции на этапах ее жизненного цикла с целью планирования, обеспечения, контроля и улучшения качества продукции в соответствии с установленными или предполагаемыми потребностями потребителей;	
			Владеть: навыками использования отечественного и зарубежного опыта управления качеством при разработке системы менеджмента качества торговой организации, выборе наиболее эффективных инструментов управления качеством в соответствии с результатами анализа тенденций изменения внешней среды и оценки возможностей и рисков организации в области качества.	

## **2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания**

### **2.1 Текущий контроль**

Текущий контроль проводится в целях совершенствования и непрерывного контроля качества образовательного процесса, проверки усвоения учебного материала, активизации самостоятельной работы студентов, стимулирования их учебной работы и обеспечения оперативного управления учебной деятельностью в течение изучения дисциплины.

Текущий контроль по дисциплине осуществляется в виде выполнения контрольной и курсовой работ.

Цель контрольной работы - привить навыки самостоятельного изучения учебного материала. Поэтому решающее значение для ее оценки будут иметь ответы, составленные в результате самостоятельной творческой работы студента. Ответы, механически переписанные из учебников и учебных пособий и других источников, зачитываться не будут.

Контрольная работа должна показать умение студента кратко и четко отвечать на поставленные в теме вопросы, подбирать и использовать необходимые для ответа материалы.

Полученный индивидуальный результат позволит студенту оценить уровень своей подготовленности к промежуточному контролю по дисциплине, выявить «проблемные» темы и вопросы, усвоение которых требует дополнительной консультации с преподавателем.

### **Методические рекомендации по проведению контрольной работы**

Контрольные работы должны быть представлены в сроки, определенные учебным графиком.

Контрольная работа в соответствии с учебным планом подразделяется на 4 вида в зависимости от раздела изучаемой дисциплины, которые выполняются в каждом семестре по предложенным вариантам. Контрольная работа состоит из трех основных теоретических вопросов.

Студенты, не выполнившие контрольные работы или получившие за них отрицательную оценку (незачет), к сдаче экзамена не допускаются.

При выполнении работы ответы на вопросы должны быть конкретными и освещать имеющийся по данному разделу материал. Отвечать на вопросы необходимо своими словами. Недопустимо буквальное переписывание текста из учебника. При цитировании ставятся кавычки, в конце цитаты в наклонных скобках указывается ссылка на использованный источник. При возможности ответы на вопросы должны иллюстрироваться конкретными примерами.

Во время подготовки контрольной работы следует использовать знания, полученные при изучении других предметов и учитывать опыт собственной работы.

Страницы работы следует пронумеровать, привести список использованной литературы, работу подписать, поставить дату её выполнения.

Работа должна быть выполнена в строгом соответствии с последовательностью вопросов, изложенных в варианте задания.

### **Формы типовых контрольных заданий**

## **Комплект примерных заданий для контрольной работы**

### **Тема 1**

1. Качество как объект управления.
2. Эволюция управления качеством.
3. Взаимодействие общего менеджмента и управления качеством.

### **Тема 2**

1. Звезды качества.
2. Дерево целей торгового предприятия в области качества.
3. Стандартизация как условие повышения качества продукции.

### **Тема 3**

1. Сертификация систем менеджмента качества.
2. Техническое регулирование как условие обеспечения безопасности продукции.
3. Культура качества.

### **Тема 4**

1. Стандарты серии ИСО-9000.
2. Обеспечение качества в торгово-технологических процессах.
3. Современные инструменты управления качеством.

### **Тема 5**

1. Качество жизни: современные подходы к измерению и улучшению.
2. Принципы менеджмента качества.
3. Концепция Кайдзен – вклад в теорию и практику управления качеством.

### **Тема 6**

1. Контроль качества товаров в торговле.
2. Всеобщее управление качеством в торговой организации.
3. Процессный подход в системе менеджмента качества.

### **Тема 7**

1. Факторы, предопределяющие потребительскую ценность товара.
2. Аудит системы менеджмента качества.
3. Механизмы обеспечения качества.

### **Критерии оценки контрольной работы:**

- «зачтено» выставляется обучающемуся, если вопросы контрольного задания раскрыты полностью, с использованием основных и дополнительных источников литературы, сделаны выводы, оформление работы соответствует определенным правилам; при защите студент демонстрирует свободное владение материалом и специальными терминами.

- «не зачтено» - выставляется студенту, если вопросы теоретического материала раскрыты не полно, допущены существенные ошибки, использована устаревшая литература, оформление работы не соответствует правилам, при защите не отвечает на поставленные преподавателем вопросы, не владеет специальными терминами.

## 2.2 Промежуточный контроль

Промежуточный контроль знаний студентов проводится в виде зачета по дисциплине. В аудиторию запускаются 5 человек, берут билет и начинают готовиться, после того, как ответит первый студент, в аудиторию запускается следующий, берёт билет и начинает готовиться и т.д.

Количество билетов в комплекте 25. Каждый билет содержит два теоретических вопроса. Время на подготовку составляет 20 мин; устный ответ – 10 мин.

### Контрольные вопросы для текущей и промежуточной аттестации

1. Сущность категории «качество», ее многоаспектность.
2. Объективные тенденции, обуславливающие новые подходы к качеству, как социально-экономической категории.
3. Эволюция концепции качества продукции.
4. Понятие «показатель качества». Виды показателей качества и их классификация.
5. Методы оценки качества: сравнительная характеристика и области применения.
6. Комплексная оценка уровня качества продукции.
7. Сущность понятий «качество продукции» и «качество услуги», их отличие.
8. Сущность понятий «система менеджмента качества» и «система управления качеством», их отличие.
9. Особенности планирования качества в системе менеджмента качества.
10. Диаграмма Парето. Принципы построения, область применения.
11. Диаграмма Исикавы. Принцип построения, область применения.
12. «Петля качества» продукции: сущность, составляющие, взаимосвязи.
13. «Петля качества» услуги. Особенности управления качеством услуги.
14. Сущность и основные функции TQM.
15. Нормативно-правовая база обеспечения качества: составляющие, направленность.
16. Роль стандартизации в обеспечении и улучшении качества.
17. Виды документов о качестве продукции в организации.
18. Сертификация систем менеджмента качества: сущность, назначение.
19. Аудит системы менеджмента качества.
20. Функциональное качество: структура, показатели.
21. Роль логистики в современной системе менеджмента качества. Общая характеристика системы «КАНБАН».
22. Международные стандарты ИСО 9000: их структура, назначение.
23. Требования к политике качества организации в стандартах ИСО серии 9000.
24. Экономика качества: задачи, специфика.
25. Определение экономического эффекта от изменения качества.
26. Цена потребления и ее составляющие.
27. Оценка экономической эффективности изменения качества продукции.
28. Структура затрат на качество.
29. Особенности оценки качества услуги.
30. Концепция TQM.

31. Особенности систем TQM.
32. Стандарты ИСО серии 9000 для условий контрактных поставок продукции.
33. Философия TQM.
34. Сущность и основное содержание концепции постоянного улучшения.
35. Принципы оптимальности в управлении качеством.
36. Принципы системности в управлении качеством.
37. Классификация методов управления качеством.
38. Культура фирмы и система управления качеством.
39. Сущность процессного подхода в системе менеджмента качества.
40. Организационные методы прямого и косвенного воздействия в управлении качеством.
41. Процесс PDCA.
42. Инновации и кайдзен: различия и особенности совместного использования.
43. Вовлечение персонала как условие реализации менеджмента качества.
44. Принцип лидерства руководства в управлении качеством.

#### **Критерии оценки:**

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций:

- «зачтено» выставляется обучающемуся, если он имеет знания основного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач.

- «не зачтено» - выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы.

#### **ФОС по дисциплине Управление качеством**

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО  
направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом  
38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"  
очная форма обучения, 2017 год набора

Разработчик



В.К. Меньшикова