

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиала) СКФУ
М.В. Мартыненко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Управление качеством

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент	
Направленность (профиль)	Управление бизнесом	
Год начала обучения	2023 г.	
Форма обучения	очная	очно-заочная
Реализуется в семестре	<u>7</u>	<u>8</u>

Введение

Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проверки уровня сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» (направленность (профиль) «Управление бизнесом») очная и очно-заочная формы обучения.

1. ФОС является приложением к программе дисциплины «Управление качеством»
2. Разработчик: Пархоменко Н.А. доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления
3. Проведена экспертиза ФОС.
Члены экспертной группы:

Председатель Штапова И.С. – заведующий кафедрой экономики, менеджмента и государственного управления.

Члены комиссии:

Жуковская Н.П. – доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления;

Куликова Е.А. - доцент кафедры экономики, менеджмента и государственного управления.

Представитель организации-работодателя: Мельников Игорь Юрьевич, генеральный директор ООО «Мелиса», г. Пятигорск

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует образовательной программе по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» направленность (профиль) «Управление бизнесом» и рекомендуется для проверки уровня сформированности компетенций.

«___» _____ 2023 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетвор ительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворител ьно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства</i>				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): <i>Индикатор:</i> ИД-2. ПК-1. Формирует концепцию и планирует реализацию процесса тактического планирования управления и организации производства	Не способен понимать концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства, осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организацию их выполнения и регулирования производства, организовывать работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Способен на минимальном уровне понимать концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства, осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организацию их выполнения и регулирования производства, организовывать работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Способен на среднем уровне понимать концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства, осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организацию их выполнения и регулирования производства, организовывать работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации	Способен понимать концептуальные положения процесса тактического планирования и организации производства, осуществлять процесс тактического управления, включающего подготовку планов, организацию их выполнения и регулирования производства, организовывать работу по тактическому планированию деятельности структурных подразделений производственной организации
<i>Компетенция: ПК-5 Способен осуществлять стратегический анализ, разработку и осуществление стратегии бизнеса</i>				
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E Владелец: Шебухова Татьяна Александровна Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023 <i>Индикатор:</i> ИД-1. ПК-5 Способен использовать	Не способен применять принципы разработки	Способен применять принципы разработки	Способен применять принципы разработки	Способен применять принципы разработки

принципы разработки стратегических, тактических и оперативных решений применительно к управлению производственной деятельностью организации	стратегических, тактических и оперативных решений в управлении производственной деятельностью организации	стратегических, тактических и оперативных решений в управлении производственной деятельностью организации на минимальном уровне	стратегических, тактических и оперативных решений в управлении производственной деятельностью организации на среднем уровне	стратегических, тактических и оперативных решений в управлении производственной деятельностью организации
---	---	---	---	---

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
		Форма обучения ____ОФО____ Семестр_7_ Форма обучения ____ОЗФО____ Семестр_8_	
1.		Охарактеризуйте качество как объект управления.	ИД-2. ПК-1
2.		Всеобщее управление качеством (TQM).	ИД-2. ПК-1
3.		Функции управления качеством на предприятии.	ИД-2. ПК-1
4.		Последовательность этапов цикла Э.Деминга.	ИД-2. ПК-1
5.		Объекты и субъект управления качества продукции.	ИД-2. ПК-1
6.		Дайте определение понятия «показатель качества»	ИД-2. ПК-1
7.		Методы определения показателей качества.	ИД-2. ПК-1
8.		Дайте определение понятия «уровень качества продукции»	ИД-2. ПК-1
9.		Этапы оценки уровня качества продукции.	ИД-2. ПК-1
10.		Дайте определение понятия «система сертификации».	ИД-2. ПК-1
11.		Раскройте содержание системы бездефектного изготовления продукции.	ИД-2. ПК-1
12.		Раскройте содержание системы КАНАРСПИ.	ИД-2. ПК-1
13.		Раскройте содержание системы НОРМ.	ИД-2. ПК-1
14.		Международная организация по стандартизации ИСО.	ИД-2. ПК-1
15.		Стандарты серии ИСО 9000.	ИД-2. ПК-1
16.		Источником и общего менеджмента, и менеджмента качества является система: 1. Ф. Кросби 2. Д. Джурана 3. Ф. Тейлора	ИД-2. ПК-1

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

17.		Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»? 1. свойство; 2. категория; 3. качество.	ИД-2. ПК-1
18.		Что понимается под «петлей качества»? 1. цикл Деминга; 2. жизненный цикл продукции; 3. цикл функций менеджмента качества.	ИД-2. ПК-1
19.		Эффективным показателем качества, содержащим важнейшую информацию о качестве продукции и затратах на его достижение и эксплуатацию или потребление является: 1. единичный показатель; 2. комплексный показатель; 3. интегральный показатель.	ИД-2. ПК-1
20.		Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтпригодность, долговечность и сохраняемость? 1. технологичность; 2. назначение; 3. надежность; 4. технологичности	ИД-2. ПК-1
21.		Назовите принципы менеджмента качества.	ИД-1 ПК-5
22.		Дайте определение процессному подходу к управлению качеством.	ИД-1 ПК-5
23.		Перечислите ключевые элементы процессного подхода.	ИД-1 ПК-5
24.	ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	Документация системы менеджмента качества.	ИД-1 ПК-5
25.	Сертификат: 2C00000043E9AB0B952205E7BA5000600000043E	Требования к документации СМК.	ИД-1 ПК-5
26.	Выдатель: Щербухова Татьяна Александровна	Раскройте содержание концепции постоянного улучшения.	ИД-1 ПК-5

27.		Философия кайдзен.	ИД-1 ПК-5
28.		Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.	ИД-1 ПК-5
29.		Дайте определение понятия «аудит качества».	ИД-1 ПК-5
30.		Что собой представляет служба управления качеством продукции на предприятии?	ИД-1 ПК-5
31.		Планирование процессов жизненного цикла продукции.	ИД-1 ПК-5
32.		Дайте определение понятия «верификация».	ИД-1 ПК-5
33.		Дайте определение понятия «валидация».	ИД-1 ПК-5
34.		Обеспечение качества продукции по процессам жизненного цикла.	ИД-1 ПК-5
35.		Раскройте содержание понятия «оперативное управление качеством».	ИД-1 ПК-5
36.		К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»? 1. ориентация на потребителя; 2. ориентация на производство; 3. ориентация на восприятие.	ИД-1 ПК-5
37.		Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества? 1. ISO 9000-2000; 2. EN-45000; 3. ISO-14000.	ИД-1 ПК-5
38.		Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации? 1. ориентация на потребителя; 2. системный подход к управлению; 3. постоянное улучшение качества.	ИД-1 ПК-5
39.		Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция	ИД-1 ПК-5

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

		цивилизованного бизнеса»: 1. полезность; 2. конкурентоспособность; 3. цена.	
40.		Кто автор «концепции бездефектной работы»: 1. Тейлор 2. Фейгенбаум 3. Джуран 4. Кросби 5. Шухарт	ИД-1 ПК-5

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

Рейтинговая система оценки не предусмотрена для студентов, обучающихся на образовательных программах уровня высшего образования бакалавриата очно-заочной формы обучения.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он выполнил все предусмотренные программой задания, качество их выполнения высокое, студент анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. ИД-2 ПК-1, ИД-1 ПК-5 освоены на высоком уровне.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения не достаточно высокое. Однако, студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей. ИД-2 ПК-1, ИД-1 ПК-5 сформированы на среднем уровне.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответах на практических занятиях студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала. ИД-2 ПК-1, ИД-1 ПК-5 освоены на минимальном уровне.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он не проявляет значительной активности на практических занятиях, допускает существенные ошибки при ответах, неуверенно, с большими затруднениями участвует в собеседованиях, необходимые ИД-2 ПК-1, ИД-1 ПК-5 не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023