

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Уварова Лиана Федоровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.12.2023 17:57:57
Уникальный программный ключ:
b6686bbd317ad5ad4cf9618504be1b55d4c225d407106f8746fee51f8322643a

**Частное образовательное учреждение
высшего образования
БАЛТИЙСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ
ИНСТИТУТ**

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Б1.В.20 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Санкт-Петербург, 2022

Фонд оценочных средств составлен с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утвержденного Приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12.08.2020 № 970, зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 № 59449.

Составитель: д-р экон.наук Исрафилов Н.Т.

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры
15.06.2022 г., протокол №10

Одобрено учебно-методическим советом вуза
15.06.2022 г., протокол № 6.

1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1. Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Демонстрирует знание действующих правовых норм для решения задач в рамках поставленной цели УК-2.3 Способен выбирать оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Текущий контроль студентов. При оценивании устного опроса и участия в дискуссии на семинаре (практическом занятии) учитываются:

- степень раскрытия содержания материала;
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Критерии оценивания студента на занятиях

Оценка	Критерии оценки
5, «отлично»	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.
4, «хорошо»	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.
3, «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.
2, «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны

Промежуточная аттестация студентов. При проведении промежуточной аттестации студент должен ответить на вопросы теоретического характера и практического характера.

При оценивании ответа на вопрос теоретического характера учитывается:

- теоретическое содержание не освоено, знание материала носит фрагментарный характер, наличие грубых ошибок в ответе;
- теоретическое содержание освоено частично, допущено не более двух-трех недочетов;
- теоретическое содержание освоено почти полностью, допущено не более одного-двух недочетов, но обучающийся смог бы их исправить самостоятельно;
- теоретическое содержание освоено полностью, ответ построен по собственному плану.

При оценивании ответа на вопрос практического характера учитывается объем правильного решения.

Оценка знаний студента во время итогового контроля по дисциплине определяется его учебными достижениями в семестровый период, результатами рубежного контроля знаний и ответом на экзамене.

Знания умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.

Оценивание студента на экзамене

Оценка	Требования к знаниям и критерии выставления оценок
2, неудовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует плохое знание значительной части основного материала дисциплины. Не информирован или слабо разбирается в проблемах и / или не в состоянии наметить пути их решения. Не способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.
3, удовлетворительно	Студент при ответе демонстрирует знания только основного материала дисциплины, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает логическую последовательность в изложении. Фрагментарно разбирается в проблемах и не всегда в состоянии наметить пути их решения. Демонстрирует достаточно слабое владение критическим анализом и плохо оценивает современные научные достижения.
4, хорошо	Студент при ответе демонстрирует хорошее владение и использование знаний дисциплины, твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно трактует теоретические положения. Достаточно уверенно разбирается в проблемах, но не всегда в состоянии наметить пути их решения и критически проанализировать и оценить современные научные достижения.
5, отлично	Студент при ответе демонстрирует глубокое и прочное владение и использование знаний дисциплины, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, способен к критическому анализу и оценке современных научных достижений.

2. 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

1. Серия международных стандартов ISO 9000 содержит требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий, руководство по достижению устойчивого успеха, а также ... (выберите не менее 2 вариантов продолжения фразы)

Варианты ответов:

- 1) термины и определения;
- 2) основные принципы менеджмента качества;
- 3) методы повышения прибыли;
- 4) принципы повышения конкурентоспособности.

2. При создании и актуализации документированной информации СМК по ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна соответствующим образом обеспечить следующее: идентификацию и описание, формат и носитель информации, а также ...

Варианты ответа:

- 1) доступность для использования внешними пользователями;
- 2) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;
- 3) результаты анализа и одобрения пригодности;
- 4) результаты адекватности документированной информации.

3. Разрабатываемая в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 система менеджмента качества организации должна иметь документированную информацию ...

Варианты ответа:

- 1) требуемую ГОСТ Р ИСО 9000;
- 2) требуемую ГОСТ Р ИСО 9004;
- 3) определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

4. Требования к системам менеджмента качества предусматривают применение процессного подхода в организации для планирования своих процессов и их взаимодействия на основе цикла PDCA, составными элементами которого являются 1-2-3-4:

- А Сравнивай
- Б Действуй
- В Анализируй
- Г Планируй
- Д Делай
- Е Проверь

5. Применение процессного подхода в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 в системе менеджмента качества организации позволяет: понимать и постоянно выполнять требования; рассматривать процессы с точки зрения добавления ими ценности, достигать результативного функционирования процессов, а также ...

Варианты ответа:

- 1) обеспечивать экономическую стабильность развития производства;
- 2) расширять рынок сбыта продукции и предоставляемых услуг;
- 3) улучшать процессы на основе оценивания данных и информации.

6. Менеджмент процессов и системы как единого целого в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 может достигаться при использовании таких важных элементов, нацеленных на использование возможностей и предотвращение нежелательных результатов, как цикл PDCA и...

Варианты ответа:

- 1) метод 5M;
- 2) метод 5S;

3) риск-ориентированное мышление.

7. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 - 2015 при разработке систем менеджмента качества применяются 7 принципов менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство, взаимодействие людей, процессный подход, менеджмент взаимоотношений, а также ... (выберите не менее 2 вариантов ответов)

Варианты ответов:

- 1) системный подход;
- 2) улучшение;
- 3) принятие решений, основанных на свидетельствах;
- 4) принятие решений, основанных на фактах.

8. Вопросы разработки систем экологического менеджмента с организацией подхода для защиты окружающей среды и реагирования на изменяющиеся экологические условия в балансе с социально-экономическими потребностями предложены в стандартах ... (выберите не менее 2 вариантов ответов)

Варианты ответов:

- 1) ГОСТ Р ИСО 9001;
- 2) ГОСТ Р ИСО 9004;
- 3) ГОСТ Р ИСО 14001;
- 4) ГОСТ Р ИСО 14004.

9. Согласно ГОСТ 16504-81 «Система государственных испытаний продукции. Испытания и контроль качества продукции. Основные термины и определения», контролем, осуществляемым на стадиях производства, является _____ контроль.

Варианты ответа:

- 1) операционный;
- 2) приемочный;
- 3) производственный;
- 4) эксплуатационный.

10. Согласно ГОСТ Р 15.000-2016 «Система разработки и постановки продукции на производство. Основные положения» выделены следующие этапы жизненного цикла продукции: исследование и проектирование, разработка, производство, поставка, эксплуатация, ремонт, а также ...

Варианты ответа:

- 1) принятие решений, основанных на свидетельствах;
- 2) процессный подход;
- 3) ликвидация;
- 4) улучшение.

11. Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 22000-2019 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции», в цепи создания пищевой продукции участвуют ... (выберите не менее 2 вариантов ответов)

Варианты ответов:

- 1) потребители;
- 2) организации, занимающиеся производством кормов, непосредственным производством пищевой продукции, транспортированием и хранением;
- 3) предприятия розничной торговли;
- 4) контролирующие организации.

12. Обязательные требования безопасности к продукции и процессам в целях защиты жизни и здоровья человека, имущества, окружающей среды и жизни и здоровья животных и растений, а также предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей, установлены в ... (выберите один вариант ответа)

Варианты ответа:

- 1) правилах стандартизации;
- 2) технических регламентах Таможенного союза;
- 3) информационно-технических справочниках;
- 4) стандартах организации.

13. Документами, устанавливающими для групп однородной продукции или для конкретной продукции требования и методы их контроля по безопасности, основным потребительским свойствам, а также требования к условиям и правилам эксплуатации, транспортирования, хранения, применения и утилизации, являются стандарты на ... (выберите один вариант ответа)

Варианты ответа:

- 1) процессы и работы;
- 2) термины и определения;
- 3) методы контроля;
- 4) продукцию.

14. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», процедура проведения сертификации системы менеджмента предусматривает проведение аудита, который может быть ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы)

Варианты ответов:

- 1) инспекционным;
- 2) внутренним;
- 3) внутриорганизационным;
- 4) внешним.

15. В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», при процедуре сертификации системы менеджмента проводятся аудиты, осуществляемые группой, в состав которой могут входить ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы)

Варианты ответов:

- 1) наблюдатель;
- 2) сопровождающий;
- 3) аудитор-стажер;
- 4) технический эксперт.

16. Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают минимально необходимые требованиям по безопасности излучений, взрывобезопасности, биологической и механической безопасностям, а также ряд важных требований, которыми являются ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы)

Варианты ответов:

- 1) пожарная безопасность;
- 2) тип производства;
- 3) вид конструкции;
- 4) единство измерений.

17. Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», внешний аудиты включает в себя аудит, _____ сторон.

Варианты ответа:

- 1) первой и второй;
- 2) второй и третьей;
- 3) третьей и четвертой;
- 4) четвертой и пятой.

18. Согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента», для демонстрации внедрения программы аудита следует обеспечить создание, управление и поддержание соответствующих записей, которые должны включать записи, связанные с ... (выберите вариант продолжения фразы)

Варианты ответа:

- 1) персоналом, привлекаемым к аудиту;
- 2) финансовым обеспечением аудита;
- 3) материально-техническим обеспечением аудита;

19. При проведении испытаний продукции используют стандартные методики испытаний, основными элементами которых являются: отбор образцов, подготовка их к испытанию, проведение испытаний, а также ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы)

Варианты ответов:

- 1) должность осуществляющего испытания;
- 2) оборудование;
- 3) правила оформления результатов;
- 4) вид аккредитованной испытательной лаборатории.

20. Наиболее простым средством регистрации данных является контрольный листок, в котором указаны следующие сведения о продукции ...

Варианты ответа:

- 1) погрешности измерений;
- 2) количество проверенной продукции;
- 3) производственная программа.

21. Для выявления и отображения проблем, установления основных факторов, с которых нужно начать действовать и распределить усилия с целью эффективного разрешения этих проблем, применяют следующие диаграммы Парето ...

Варианты ответа:

- 1) по производственной программе;
- 2) по производственным планам;
- 3) по результатам деятельности.

22. Кейс. Проанализируйте текст и выполните задания.

В связи с расширением производства и выходом на региональный рынок сбыта, на мебельной фабрике принято решение о постановке на производство новой продукции – компьютерных столов. Технические документы на продукцию отсутствуют.

1) При проектировании продукции используется такой метод стандартизации, как _____, где рассматриваются технические требования не только к готовой продукции, но и к сырью, комплектующим, методам контроля, приемки, транспортирования и т.д.

2) При производстве базового варианта стола и нескольких его модификаций выпуск возможен по техническому описанию (ТО). Для сертификации продукции разрабатывают _____ ТО. (Указать количество разрабатываемых ТО)

23. Кейс. Проанализируйте текст и выполните задания.

В связи с расширением производства и выходом на региональный рынок сбыта, на мебельной фабрике принято решение о постановке на производство новой продукции – компьютерных столов. Технические документы на продукцию отсутствуют.

1) При разработке продукции используют такие методы стандартизации, как ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы).

Варианты ответов:

- 1) испытания;
- 2) упорядочение;
- 3) комплексная стандартизация;
- 4) социологический опрос.

2) Значения показателей качества компьютерных столов при отсутствии технической документации устанавливаются в соответствующей нормативной документации – стандартах на ...

24. Кейс. Проанализируйте текст и выполните задания.

В связи с расширением производства и выходом на региональный рынок сбыта, на мебельной фабрике принято решение о постановке на производство новой продукции – компьютерных столов. Технические документы на продукцию отсутствуют.

1) Наиболее весомым доказательством конкурентоспособности товара будет наличие у производителя ... (выберите не менее двух вариантов завершения фразы).

- 1) сертификата соответствия или декларации о соответствии продукции;
- 2) сертификата на систему качества;
- 3) широкой сети магазинов;
- 4) креативной упаковки товара.

2) Укажите метод, который будет использован для определения потребности в материалах (эвристический, аналитический, стохастический, детерминированный).

25. Кейс. Проанализируйте текст и выполните задание.

Система бездефектного изготовления продукции (БИП) Саратовского авиационного завода основана на принципах полного контроля качества изделий и соответствия их действующей документации, сосредоточения технического контроля не только на регистрации брака, но и на мероприятиях, исключающих появление различных дефектов, а также на... (выберите не менее 2 вариантов ответов)

Варианты ответов:

- 1) коллективной ответственности;
- 2) выборочном контроле;
- 3) строгом соблюдении технологической дисциплины;
- 4) полной ответственности непосредственного исполнителя за качество выпускаемой продукции.

26. Кейс. Проанализируйте текст и выполните задание.

Комплексная система управления качеством продукции в 70-х годах в России решала задачи по созданию и освоению новых видов высококачественной продукции, соответствующих лучшим мировым образцам, повышению удельного веса продукции высшей категории в общем объеме производства, а также задачи ... (выберите не менее 2 вариантов ответов)

Варианты ответов:

- 1) по планомерному повышению качества работы коллективов и исполнителей;
- 2) по обеспечению трудовой занятости населения;
- 3) по улучшению показателей качества выпускаемой продукции и переводу ее в более высокую категорию качества;
- 4) по обеспечению материального достатка населения.

27. Выберите метод оценки качества, основанный на использовании единичных показателей для определения, по каким из них достигнут уровень базового образца и значения каких наиболее отличаются от базовых.

Варианты ответа:

- 1) обобщенный;
- 2) дифференциальный;
- 3) смешанный;
- 4) интегральный.

28. Для оценки качества, когда можно установить суммарный полезный эффект от эксплуатации или потребления продукции и суммарные затраты на создание и эксплуатацию продукции, следует использовать показатель:

Варианты ответа:

- 1) интегральный
- 2) дифференциальный
- 3) смешанный
- 4) единичный.

29. Установите соответствие между методом, используемым для решения задач в рамках поставленной цели, и его названием

- | | | | |
|---|---|---|-------------------|
| 1 | используется для определения потребности в материалах в случаях, когда известен определенный период выполнения заказа, потребность в материалах по количеству и срокам | А | эвристический |
| 2 | используется при определении показателей факторов, определяющих качество продукции, на основе экспертных оценок и опыта работников | Б | аналитический |
| 3 | применяется при определении показателей факторов, определяющих качество продукции, на основе прогноза с использованием данных предыдущего периода | В | стохастический |
| 4 | используется при определении показателей факторов, определяющих качество продукции, если выходная характеристика процесса описывается функцией, которая получена на основе теоретических предпосылок или экспериментальных данных | Г | детерминированный |

30. Выберите инструмент управления, применяемый для оценки сроков и целесообразности проведения работ в соответствии со стрелочной диаграммой с целью их корректировки в ходе выполнения.

Варианты ответа:

- 1) определение матрицы работ;
- 2) построение дерева целей;
- 3) нахождение родственных связей;
- 4) осуществление программы.

КЛЮЧИ ОТВЕТОВ К ЗАДАНИЯМ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1. 1, 2
2. 2
3. 3
4. 1Г, 2Д, 3Е, 4Б
5. 3
6. 3
7. 2, 3
8. 3, 4
9. 3
10. 3
11. 2, 3
12. 2
13. 4
14. 2, 4
15. 3, 4
16. 1, 4
17. 2
18. 1
19. 2, 3
20. 2
21. 3
25. 3, 4
26. 1, 3
27. 2
28. 1
29. 1Г, 2А, 3В, 4Б
30. 1

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Текущий контроль студентов. Текущий контроль студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Текущий контроль по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (тестирование по основным понятиям, закономерностям, положениям и т.д.);

- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (работа на практических занятиях);
- результаты самостоятельной работы (работа на практических занятиях, изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на рубежном контроле по дисциплине. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание студента на занятиях осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом, иными локальными нормативными актами ЧОУ ВО «Балтийский Гуманитарный Институт» и является обязательной.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с учебным планом в период зачетно-экзаменационной сессии.

Студенты допускаются к экзамену в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины, в том числе и зачетного задания.

В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями, указанными в рабочей программе дисциплины.

Экзамен принимает преподаватель, читавший лекционный курс.

Оценка знаний студента на экзамене определяется его учебными достижениями в семестровый период и результатами рубежного контроля знаний и ответом на экзамене.

Знания умения, навыки студента на экзамене оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Основой для определения оценки служит уровень усвоения студентами материала, предусмотренного рабочей программой дисциплины.