

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цыбинов Бадикто Баторович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 23.10.2024 10:16:39  
Уникальный программный ключ:  
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия  
имени В.Р. Филиппова»**

**Факультет ветеринарной медицины**

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий  
выпускающей кафедрой  
Ветеринарно-санитарная  
экспертиза,  
микробиология и  
патоморфология

\_\_\_\_\_  
уч. ст., уч. зв.

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета  
ветеринарной медицины

\_\_\_\_\_  
уч. ст., уч. зв.

\_\_\_\_\_  
ФИО

\_\_\_\_\_  
подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
дисциплины (модуля)**

Б1.В.ДВ.02.02 Управление качеством

**Направление подготовки 36.03.01 Ветеринарно-санитарная экспертиза**

Направленность (профиль) Ветеринарно-санитарная экспертиза сырья и продуктов  
растительного и животного происхождения  
бакалавр

Выберите элемент.  
Менеджмент

Обеспечивающая  
преподавание дисциплины  
кафедра

Общее  
земледелие Разработчик (и)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
уч. ст., уч. зв.

\_\_\_\_\_  
И.О.Фамилия

Внутренние эксперты:  
Председатель методической  
комиссии Факультета  
ветеринарной медицины

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
уч. ст., уч. зв.

\_\_\_\_\_  
И.О.Фамилия

Заведующий методическим  
кабинетом УМУ

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
И.О.Фамилия

## **Улан – Удэ, 202**

### **ВВЕДЕНИЕ**

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.

2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).

3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).

4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:

- оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).

- оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;

- оценочные средства, применяемые для текущего контроля;

5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля) в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

**1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ**  
**учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется**  
**с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов**

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
<b>Профессиональные компетенции самостоятельные</b>					
ПКС-5	Способен осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения	ИД-1 <sub>ПКС-5</sub> ИД-2 <sub>ПКС-5</sub> ИД 3 <sub>ПКС-5</sub>	знает основы законодательства, правила и положения и контролирует, регулирующие ветеринарную деятельность в области сертификации продукции животного и растительного происхождения	умеет находить современную и актуальную и достоверную информацию о ветеринарном законодательстве, регулирующих профессиональную деятельность, осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, проводит контроль качества сырья и продуктов.	владеет навыками использования нормативно-правовой базы и нормами при осуществлении профессиональной деятельности в области ветеринарно-санитарной экспертизы

**2. РЕЕСТР  
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)**

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к зачету с оценкой по дисциплине
	Критерии оценки к зачету с оценкой
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Не предусмотрены учебным планом
3. Средства для текущего контроля	Темы докладов /конспектов
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Комплект тестовых заданий
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Ситуационные задачи
	Критерии оценивания
Шкала оценивания	

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижений компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
				Характеристика сформированности компетенции				
5	6	7	8					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
ПКС-5 Способен осуществлять контроль	ИД-1 ПКС-5 ИД-2 ПКС-5 ИД-3 ПКС-5	Полнота <b>знаний</b>	Знает основы стандартизации, метрологии, контроль	не знает основы законодательства, правила и положения и контроля,	плохо знает основы законодательства, правила и положения и контроля, регулирующие	знает основы законодательства, правила и положения и контроля, регулирующие	Знает основы законодательства, правила и положения и контроля,	Перечень вопросов к зачету с оценкой, темы докладов/конспект

производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения		производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения	регулирующие ветеринарную деятельность в области сертификации продукции животного и растительного происхождения	ветеринарную деятельность в области сертификации продукции животного и растительного происхождения	ветеринарную деятельность в области сертификации продукции животного и растительного происхождения, но допускает неточности	регулирующие ветеринарную деятельность в области сертификации продукции животного и растительного происхождения	
	<b>Наличие умений</b>	Умеет осуществлять метрологический контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, пользоваться стандартами и другой нормативно-технической документацией	не умеет находить современную актуальную и достоверную информацию о ветеринарном законодательстве, регулирующих профессиональную деятельность, осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, проводит контроль качества сырья и продуктов.	Плохо умеет находить современную актуальную и достоверную информацию о ветеринарном законодательстве, регулирующих профессиональную деятельность, осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, проводит контроль качества сырья и продуктов.	умеет находить современную актуальную и достоверную информацию о ветеринарном законодательстве, регулирующих профессиональную деятельность, осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, проводит контроль качества сырья и продуктов., но допускает ошибки	умеет находить современную актуальную и достоверную информацию о ветеринарном законодательстве, регулирующих профессиональную деятельность, осуществлять контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, проводит контроль качества сырья и продуктов.	
	<b>Наличие навыков( владение опытом)</b>	Владеет навыками осуществлять метрологический контроль производства и сертификацию продукции животного и растительного происхождения, пользоваться стандартами и другой нормативно-технической документацией	не владеет навыками использования нормативно-правовой базы и нормами при осуществлении профессиональной деятельности в области ветеринарно-санитарной экспертизы	плохо владеет навыками использования нормативно-правовой базы и нормами при осуществлении профессиональной деятельности в области ветеринарно-санитарной экспертизы	владеет навыками использования нормативно-правовой базы и нормами при осуществлении профессиональной деятельности в области ветеринарно-санитарной экспертизы, но допускает ошибки	владеет навыками использования нормативно-правовой базы и нормами при осуществлении профессиональной деятельности в области ветеринарно-санитарной экспертизы	

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

**4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков**

**4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины**

<p>Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.ДВ.07.02 Управление качеством</p>	
<p>1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»</p>	
<p>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины</p>	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	Зачет с оценкой
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины
	2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	

**Перечень вопросов к зачету с оценкой по дисциплине (модулю)**

1. Объект, предмет и основные направления дисциплины «Управление качеством». (ПКС-5)
2. Роль и значение качества продукции на предприятиях (ПКС-5)
3. Показатели качества продукции. (ПКС-5)
4. Классификация показателей качества продукции. (ПКС-5)
5. Методы определения значений показателей качества. (ПКС-5)
6. Стадии формирования качества. (ПКС-5)
7. Уровень качества продукции. (ПКС-5)
8. Методы оценки уровня качества продукции. (ПКС-5)
9. Технический уровень продукции. (ПКС-5)
10. Карта технического уровня и качества продукции. (ПКС-5)
11. Понятие «конкурентоспособность продукции» и ее значение в условиях рыночной экономики. (ПКС-5)
12. Законодательство о техническом регулировании. (ПКС-5)
13. Основные понятия и принципы технического регулирования. (ПКС-5)
14. Виды, содержание и порядок разработки, принятия и применения технических регламентов. (ПКС-5)
15. Цели и принципы стандартизации. (ПКС-5)
16. Нормативные документы в области стандартизации, порядок их разработки и утверждения. (ПКС-5)
17. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. (ПКС-5)
18. Органы и объекты контроля и надзора. (ПКС-5)
19. Полномочия, права и ответственность органов государственного контроля и надзора. (ПКС-5)
20. Информация о документах по стандартизации. (ПКС-5)
21. Федеральный информационный фонд технических регламентов и стандартов. (ПКС-5)

22. Законодательство о праве потребителей на безопасность товаров (работ, услуг). (ПКС-5)
23. Ответственность изготовителей за несоответствие продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации требованиям технических регламентов. (ПКС-5)
24. Методы получения комплексного и интегрального показателей качества продукции. (ПКС-5)
25. Понятие «управление качеством продукции». (ПКС-5)
26. Факторы и условия, влияющие на качество продукции и способы воздействия на них. (ПКС-5)
27. Основные функции управления качеством. (ПКС-5)
28. Специальные функции управления качеством. (ПКС-5)
29. Отечественный опыт разработки и функционирования систем качества. (ПКС-5)
30. Необходимость перехода к системам менеджмента качества. (ПКС-5)
31. Деятельность международных организаций по управлению и обеспечению качества. (ПКС-5)
32. Опыт зарубежных стран по управлению качеством. (ПКС-5)
33. Основные принципы и положения систем менеджмента качества. (ПКС-5)
34. Процессный подход к системам менеджмента качества. (ПКС-5)
35. Политика и цели предприятия в области качества. (ПКС-5)
36. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества. (ПКС-5)
37. Направленность систем менеджмента качества и других систем менеджмента. (ПКС-5)
38. Менеджмент всех видов ресурсов. (ПКС-5)
39. Процессы жизненного цикла продукции. (ПКС-5)
40. Проектирование, разработка, закупки, операции по производству и обслуживанию. (ПКС-5)
41. Измерение, мониторинг, управление несоответствиями. (ПКС-5)
42. Роль статистических методов в менеджменте качества. (ПКС-5)
43. Стандарты ИСО. (ПКС-5)
44. Основные принципы TQM (всеобщего менеджмента качества). (ПКС-5)
45. Система НАССР (анализ рисков и критические контрольные точки) как основная модель управления качеством и безопасностью продукции на пищевых предприятиях. (ПКС-5)
46. Основные принципы системы GMP (правильной производственной деятельности) в различных отраслях промышленности. (ПКС-5)
47. Стандарты в области систем качества для предприятий-разработчиков программных средств. (ПКС-5)
48. Повышение эффективности деятельности предприятий на основе мировых стандартов управления – информационных систем ERP (планирование ресурсов предприятия). (ПКС-5)
49. Классификация затрат на качество. (ПКС-5)
50. Методы и средства управления качеством. (ПКС-5)
51. Статистические методы в управлении качеством. (ПКС-5)
52. Задачи и функции технического контроля. (ПКС-5)
53. Виды технического контроля. (ПКС-5)
54. Обязанности ОТК на предприятии. (ПКС-5)
55. Виды испытаний продукции. (ПКС-5)
56. Научно-технические и организационные основы метрологического обеспечения качества продукции. (ПКС-5)
57. Правовые основы метрологической деятельности по обеспечению качества. (ПКС-5)
58. Понятия «оценка соответствия» и «подтверждение соответствия». (ПКС-5)
59. Цели, принципы и формы подтверждения соответствия. (ПКС-5)
60. Знак соответствия и знак обращения на рынке. (ПКС-5)
61. Обязательное подтверждение соответствия. (ПКС-5)
62. Добровольное подтверждение соответствия. (ПКС-5)
63. Сертификация систем качества и производств. (ПКС-5)
64. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий. (ПКС-5)
65. Информационное и компьютерное обеспечение подготовки к сертификации системы менеджмента качества. (ПКС-5)

#### **Критерии оценки к зачету с оценкой**

зачет /оценка «отлично» (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет /оценка «хорошо» (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и

обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет /оценка «удовлетворительно» (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет /оценка «неудовлетворительно» (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

#### **6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся**

Форма, система оценивания, порядок проведения и организация *текущего контроля успеваемости* обучающихся устанавливаются Положением об организации текущего контроля успеваемости обучающихся.

#### **Темы докладов/конспектов**

1. Философия качества и ее содержание на различных этапах развития человечества.
2. Понятие качества, его модификации и связь с другими экономическими категориями (трудоемкостью, эффективностью, прибыльностью, ценой и затратами).
3. «Звезды» качества, как форма геометрического изображения; их право на существование.
4. Организационные структуры и модели в управлении качеством.
5. Секрет успеха компаний в управлении качеством.
6. Метод «шесть сигм» в системе методов управления качеством.
7. Квалиметрия как специальная наука по проблемам измерения качества продукции.
8. Измерительный экстремизм при изучении качества.
9. Факторы и мотивации в управлении качеством.
10. Влияние социальных факторов на качество производимых товаров и услуг.
11. Стандартизация, сертификация, регламентация, брэнды и товарные знаки как инструменты управления качеством.
12. Интегральные характеристики качества и способы их определения.
13. Повышение качества как фактор развития страны.
14. Мировые стандарты качества.
15. Система поддержки решений в управлении качеством.
16. Объективные и субъективные параметры в изучении качества.
17. Кружки качества (Япония) и их роль в управлении производством.
18. Мотивации и материальный интерес в управлении качеством.
19. Оценка качества управления.
20. Оценка технического уровня и качества продукции.
21. Методы оценки экономической эффективности повышения качества продукции.
22. Управление новым уровнем компетентности применительно к современному миру.
23. Показатели уровня качества промышленной продукции.
24. Методы предельных и средних величин в изучении качества.
25. Индекс сортности и порядок его расчетов.
26. Японский менеджмент качества.
27. Цена и качество продукции; принципы и проблемы.
28. Карта технического уровня и качества продукции.
29. Мировые стандарты качества.
30. Комплексная и опережающая стандартизация как средство отражения достижений науки и техники.
31. Государственные, отраслевые и внутрифирменные стандарты.
32. Функции управления качеством.
33. Определение оптимального уровня номинального режима накладки производственного процесса.
34. Управление качеством по номиналу и допускам.
35. Основные понятия статистической теории при управлении качеством.
36. Контрольные карты У.Шухарта и их значение для управления производством и качеством.
37. Управление качеством жизни.
38. Оценка качества обучения и оценки успеваемости студентов.
39. График Ганта в управлении циклом процедур.

40. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
41. Сертификация и развитие ее принципов.
42. Роль стандартов ИСО 9000 и сертификации систем качества.
43. Развитие организационных схем управления качеством и основы функций менеджера по качеству.
44. Числовые характеристики одно- и двухступенчатых планов контроля качества продукции.
45. Стандарты статистического приемочного контроля качества готовой продукции, сырья и полуфабрикатов.
46. Выборочный контроль при исследовании качества.
47. Управление затратами при обеспечении повышения качества продукции (ГКА-) — ФСА.
48. Пример фирмы Тойота по управлению затратами для повышения качества автомобилей.
49. Теория функционально-стоимостного анализа как составная часть в решении управления качеством по вариантам выбора изделий для производства.

#### Критерии оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);
- выполнение требований к оформлению работы.

#### Шкала оценивания работ:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
71-85 баллов «хорошо»	<p>Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки.</p> <p>Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
56-70 баллов «удовлетворительно»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25– 30%).</p> <p>Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур.</p> <p>Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25–30%) отклоняется от заданных рамок.</p>

	<p>Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам.</p> <p>Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок.</p> <p>Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.</p>
0-55 баллов «неудовлетворительно»	<p>Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени.</p> <p>Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны.</p> <p>Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины.</p> <p>Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны.</p> <p>Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу).</p> <p>Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.</p>

### Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

1. Дайте определение термина «качество» из международного стандарта ИСО.
2. Дайте определение термина «социальное управление».
3. Приведите примеры многообразия термина «управление».
4. Какие категории теории управления вы знаете?
5. Дайте определение термина «система качества».
6. В чем состоит различие международных терминов «управление качеством», «административное управление качеством», «всеобщее руководство качеством», «всеобщее управление качеством»?
7. Приведите пример философского определения категории «качества».
8. Чем отличаются термины «процесс», «деятельность» и «работа» от терминов «продукция» и «услуга»?
9. Приведите примеры влияния качества продукции на прибыль.
10. Каков рыночный подход к проблеме качества?
11. Что такое планирование качества продукции?
12. Что является предметом планирования качества продукции?
13. Какие существуют принципы планирования качества продукции?
14. На чем основано планирование качества продукции на предприятии?
15. Какие задания составляют основу плана повышения качества продукции?
16. Что такое внутрипроизводственное планирование?
17. Какие основные разделы содержит техническое задание?
18. Что из себя представляют технический и рабочий проекты системы управления качеством продукции на предприятии?
19. Каковы особенности планирования качества продукции на малых предприятиях?
20. Как осуществляется планирование качества продукции в договорах и контрактах?
21. Каковы основные признаки понятия «измерение»?
22. Чем отличается «поверка средств измерений» от «калибровки средств измерений»?
23. Что означают термины «единство измерений» и «единообразие средств измерений»?
24. Каков порядок проведения испытаний для целей утверждения типа средств измерений?
25. Какие имеются виды государственного метрологического контроля и надзора?
26. Что такое качество измерений?
27. Какую роль играет метрология в управлении качеством?
28. Какие существуют международные организации по метрологии?
29. Что такое государственный эталон, эталон сравнения, первичный эталон, вторичный эталон?
30. Когда начало формироваться законодательство о защите прав потребителей?
31. Как называется документ, содержащий основные положения современной потребительской политики?
32. В какой статье Конституции РФ гарантируется свобода прав и свобод гражданина?
33. Что такое правовое обеспечение управления качеством продукции?

34. Что является целью правового обеспечения управления качеством?
35. Что такое ответственность?
36. Что такое норма права?
37. По какому закону РФ регулируется управление качеством продукции?
38. Какие существуют виды юридической ответственности?
39. Что такое консьюмеризм?

**Критерии оценивания:**

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

**Шкала оценивания:**

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса (задания); обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов.
56-70 баллов «удовлетво-рительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание (вопрос), допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

**Ситуационные задачи**

1. На комбинате было принято решение о внедрении стандартов ИСО серии 9000. В процессе решения этой задачи были разработаны "Руководство по обеспечению качества" (справочник) и 30 стандартов, регламентирующих все сферы деятельности комбината от изучения рынка до сбыта продукции. "Руководство по обеспечению качества" — это основной документ всеобщей характеризующий созданную на комбинате систему обеспечения качества и предъявляемый соответствующей организации, проводящей сертификацию как отдельных видов продукции, так и самой системы.

Приняв за основу стандарты предприятия ранее действующей комплексной системы управления качеством продукции (КС УКП), специалисты комбината переработали их положения в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000 и обеспечили этим плавный переход от старой организационной структуры управления качеством к новой. При этом были учтены изменившиеся в стране условия обеспечения производства сырьем, материалами и оборудованием, а также сбыта произведенной продукции.

Для обеспечения совершенствования сбыта произведенной продукции были разработаны ранее отсутствовавшие в КС УКП стандарты предприятия: "Маркетинг, поиск, изучение рынка", "Обеспечение стабильности качества продукции в производстве", "Обеспечение качества при упаковке, транспортировке, хранении и погрузке продукции", "Обеспечение качества в процессе реализации, распределения продукции", "Утилизация после использования", "Идентификация продукции и прослеживаемость".

При создании на комбинате системы качества были разработаны еще два основополагающих руководящих документа: "Политика обеспечения качества Запсибметкомбината" и Программа

"Качество". Первый документ определяет основные направления, цели и задачи комбината в области качества, а второй основные меры по решению следующих задач: Проблема повышения качественных показателей основных видов товарной продукции решается по трем направлениям:

1) повышение уровня нормируемых показателей во всем диапазоне технических требований. Это прежде всего достижение постоянства качественных характеристик кокса, агломерата, извести и чугуна.

Важное направление работы - улучшение чистоты поверхности слитков, повышение среднего уровня предела прочности и текучести металлопроката без ухудшения его пластических свойств и повышение

однородности этих характеристик в пределах плавки и марки стали;

- техническое перевооружение действующих цехов и агрегатов на основе внедрения новой техники, передовой технологии, механизации производственных процессов;
- увеличение производства экономичных и эффективных видов проката;
- снижение удельных расходов сырья и материалов на всех металлургических переделах;
- коренное улучшение качества продукции;
- сертификация готовой продукции на соответствие требованиям международным стандартам.

2) совершенствование сортамента металлопроката и увеличение объемов выпуска наиболее эффективных их видов, прежде всего термоупрочненного металла, проката из низколегированных марок

стали. Достижение соответствия показателей качества нормам международных, особенно европейских, стандартов;

3) выпуск прокатной продукции с гарантированными показателями качества.

Программа повышения качества продукции является много-плановой и потому предусматривает, в частности:

- мероприятия по разработке и промышленному внедрению новых ресурсосберегающих технологий;
- мероприятия по техническому перевооружению;
- внедрение НИР и ОКР, направленных на ускорение научно-технического прогресса;
- механизацию и автоматизацию производственных процессов;
- разработку и внедрение автоматизированных систем анализа и управления качеством продукции;
- механизацию и автоматизацию контроля качества продукции;
- совершенствование системы качества в результате проверок, осуществляемых руководством комбината в соответствии со стандартом предприятия "Внутренняя проверка функционирования системы качества";
- подготовку кадров и социальное развитие коллектива.

Большой раздел в программе занимают автоматизация и механизация технологических процессов производства.

Выполнение программы "Качество" в установленные сроки обеспечит реализацию в области качества АО "Запсибметкомбинат" и прежде всего таких ее положений, как обеспечение устойчивого соответствия значений важнейших показателей качества металлургической продукции мировому уровню и улучшение экономического положения в результате достижения стабильного качества выпускаемой продукции.

Стабильный выпуск качественной продукции обеспечивается числом подразделений и исполнителей, работающих независимо друг от друга, но имеющих взаимосвязанные границы взаимодействия. Координация работы по поддержанию заданного уровня качества продукции, работ и услуг на комбинате регламентируется "Руководством по обеспечению качества" и 30 стандартами системы качества.

Система качества на комбинате предусматривает аудит сырья, технологии, оборудования и продукции. Топливо - сырьевой отдел товаров народного потребления и отдел технического контроля предоставляют потребителю свидетельство того, что качество продукции, которое ему требуется (и параметры который он определил в контракте), будет с высокой вероятностью достигнуто. Подобным же образом эти документы дают надзорным органам (Госстандарту РФ) свидетельство того, что продукция будет поставляться в безопасном для использования состоянии и может быть сертифицирована в системе сертификации ГОСТР.

Система качества жестко регламентирует внутреннюю дисциплину, которая способствует стабильному качеству изготовления продукции, что повышает уровень доверия к ней со стороны заказчиков и потребителей.

Благодаря разработке и внедрению на комбинате системы была проведена успешная сертификация прокатной продукции комбината английской фирмой "Регистр Ллойда". В результате комбинату были выданы два сертификата соответствия - прокатную продукцию - фасонный прокат и арматурную сталь.

Программой "Качество" намечено продолжить сертификацию продукции комбината и полностью внедрить стандарты системы-качества с целью ее сертификации по программе МО "СовАсК".

Повысить качество продукции можно с использованием:

- А) мероприятий по техническому перевооружению;
- Б) системы сертификации;
- В) механизации и автоматизации контроля качества продукции;
- Г) принципов стандартизации.

2. Среди жителей г. Магнитогорска был проведен опрос, целью которого было выяснение мнения жителей о том, какие факторы сильнее всего влияют на здоровье жителей региона.

Справка: г. Магнитогорск в Челябинской области на р. Урал у подножия горы Магнитная, которая в настоящее время разработана почти до основания. Магнитогорск возник в связи со строительством металлургического комбината. Является крупнейшим центром черной металлургии.

В опросе приняли участие 10 тыс. жителей региона. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на здоровье населения. Результаты опроса выглядят следующим образом:

Таблица 1.

Наименование и значимость фактора, влияющего на здоровье населения

Порядковый номер	Наименование фактора	Значимость фактора
1	Качество питьевой воды	1281
2	Уровень радиации	1630
3	Удельный вес вредных веществ в атмосфере	2246
4	Экология рабочего места	1118
5	Уровень техники безопасности	1090
6	Качество пищи	170
7	Социально-психологический климат на работе	1980
8	Психологический климат в семье	430
9	Прочие факторы	55

Необходимо провести анализ качества жизнедеятельности в данном регионе, т.е. выяснить, какие факторы более всего влияют на здоровье жителей региона, а также установить причины, воздействующие на важнейший фактор, с помощью указанных в задании методов и средств.

По мнению жителей г.Магнитогорск, на здоровье населения влияют такие факторы, как:

- А) качество пищи;
- Б) качество товаров;
- В) качество жизни;
- Г) качество услуг.

3. Стандарт в переводе с английского – это норма, мерило, образец. Главная задача стандартизации – создание системы нормативно технической документации (НТД), определяющей прогрессивные требования к продукции.

В настоящее время сформировалась государственная система стандартизации Российской Федерации (ГСС), которая регламентирует процессы построения, изложения и распространения стандартов в Российской Федерации. ГСС включает 5 основополагающих стандартов.

Стандартизация базируется на ряде принципов:

- А) контроль;
- Б) планирование;
- В) системность;
- Г) взаимозаменяемость.

#### **Критерии оценивания:**

- полнота раскрытия темы;
- степень владения понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины;
- знание фактического материала, отсутствие фактических ошибок;
- умение логически выстроить материал ответа;
- умение аргументировать предложенные подходы и решения, сделанные выводы;
- степень самостоятельности, грамотности, оригинальности в представлении материала (стилистические обороты, манера изложения, словарный запас, отсутствие или наличие грамматических ошибок);

– выполнение требований к оформлению работы.

### Шкала оценивания работ:

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, отсутствуют ошибки. Продемонстрировано уверенное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов. Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ четко структурирован и выстроен в заданной логике. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа укладывается в заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения. Видно уверенное владение освоенным материалом, изложение сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Высокая степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала: стилистические обороты, манера изложения, словарный запас. Отсутствуют стилистические и орфографические ошибки в тексте.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
71-85 баллов «хорошо»	<p>Содержание ответа в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано знание фактического материала, встречаются несущественные фактические ошибки.</p> <p>Продемонстрировано владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (уместность употребления, аббревиатуры, толкование и т.д.), отсутствуют ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Показано умелое использование категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ в достаточной степени структурирован и выстроен в заданной логике без нарушений общего смысла. Части ответа логически взаимосвязаны. Отражена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация– выводы. Объем ответа незначительно превышает заданные рамки при сохранении смысла.</p> <p>Продемонстрировано умение аргументировано излагать собственную точку зрения, но аргументация не всегда убедительна. Изложение лишь отчасти сопровождается адекватными иллюстрациями (примерами) из практики.</p> <p>Достаточная степень самостоятельности, оригинальность в представлении материала. Встречаются мелкие и не искажающие смысла ошибки в стилистике, стилистические штампы. Есть 1–2 орфографические ошибки.</p> <p>Работа выполнена аккуратно, без помарок и исправлений.</p>
56-70 баллов «удовлетворительно»	<p>Содержание работы в целом соответствует теме задания. Продемонстрировано удовлетворительное знание фактического материала, есть фактические ошибки (25– 30%).</p> <p>Продемонстрировано достаточное владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины, есть ошибки в употреблении и трактовке терминов, расшифровке аббревиатур.</p> <p>Ошибки в использовании категорий и терминов дисциплины в их ассоциативной взаимосвязи.</p> <p>Ответ плохо структурирован, нарушена заданная логика. Части ответа логически разорваны, нет связей между ними. Ошибки в представлении логической структуры проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа в существенной степени (на 25– 30%) отклоняется от заданных рамок.</p> <p>Нет собственной точки зрения либо она слабо аргументирована. Примеры, приведенные в ответе в качестве практических иллюстраций, в малой степени соответствуют изложенным теоретическим аспектам.</p> <p>Текст работы примерно наполовину представляет собой стандартные обороты и фразы из учебника/лекций. Обилие ошибок в стилистике, много стилистических штампов. Есть 3–5 орфографических ошибок.</p> <p>Работа выполнена не очень аккуратно, встречаются помарки и исправления.</p>
0-55 баллов «неудовлетворительно»	<p>Содержание ответа не соответствует теме задания или соответствует ему в очень малой степени.</p> <p>Продемонстрировано крайне слабое владение понятийно-терминологическим аппаратом дисциплины (неуместность употребления, неверные аббревиатуры, искаженное толкование и т.д.), присутствуют многочисленные ошибки в употреблении терминов.</p> <p>Продемонстрировано крайне низкое (отрывочное) знание фактического материала, много фактических ошибок – практически все факты (данные) либо искажены, либо неверны.</p> <p>Ответ представляет собой сплошной текст без структурирования, нарушена заданная логика. Части ответа не взаимосвязаны логически. Нарушена логическая структура проблемы (задания): постановка проблемы – аргументация – выводы. Объем ответа более чем в 2 раза меньше или превышает заданный. Показаны неверные ассоциативные взаимосвязи категорий и терминов дисциплины.</p> <p>Отсутствует аргументация изложенной точки зрения, нет собственной позиции. Отсутствуют примеры из практики либо они неадекватны.</p> <p>Текст ответа представляет полную кальку текста учебника/лекций. Стилистические ошибки приводят к существенному искажению смысла. Большое число орфографических ошибок в тексте (более 10 на страницу).</p> <p>Работа выполнена неаккуратно, с обилием помарок и исправлений. В работе один абзац и больше позаимствован из какого-либо источника без ссылки на него.</p>

### Комплект тестовых заданий

1. Взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, математической формулы, графика – это:
  - а) процесс;
  - б) характеристика;
  - в) свойство;
  - г) система.
2. Период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению:
  - а) срок реализации;
  - б) срок хранения;
  - в) срок годности;
  - г) срок предназначения.
3. Документ, удостоверяющий исключительное право юридического или физического лица в отношении конкретного объекта интеллектуальной собственности:
  - а) патент;
  - б) свидетельство;
  - в) лицензия;
  - г) разрешение.
4. Премия Болдриджа выдается в:
  - а) Австралии;
  - б) Франции;
  - в) США;
  - г) Японии.
5. Система качества – это:
  - а) деятельность по достижению поставленной цели;
  - б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
  - в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям;
  - г) совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;
6. Знак соответствия - это:
  - а) документ, удостоверяющий, что изделие или услуга соответствует определенным стандартам или техническим условиям;
  - б) знак, подтверждающий, что маркированная им продукция соответствует требованиям, указанным в сертификате;
  - в) знак, используемый в рекламе;
  - г) знак, используемый при продаже товара.
7. Объективность и достоверность сертификации обеспечивается:
  - а) аттестация экспертов;
  - б) контролем за деятельностью по сертификации;
  - в) аккредитацией органов по сертификации и испытательных лабораторий;
  - г) получением сертификата.
8. Организационную структуру Системы ГОСТ Р образуют:
  - а) Госстандарт России;
  - б) органы по сертификации;
  - в) испытательные лаборатории;
  - г) контрольные органы.
9. Регистр систем качества Госстандарта России – это:
  - а) система стандартов;
  - б) система сертификации;
  - в) документация по качеству;
  - г) знак соответствия.
10. Документ, удостоверяющий, что изделие или услуга соответствует определенным стандартам или техническим условиям:
  - а) лицензия;
  - б) патент;
  - в) сертификат соответствия;
  - г) сертификат качества.
11. Принципами планирования являются:
  - а) прерывность;
  - б) непрерывность;
  - в) комплексность;

г] научная разработка планов.

12. Под планированием качества продукции понимается:

- а] установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества на заданный момент времени или в течение заданного интервала времени;
- б] составление плана в организации по качеству выпускаемой продукции;
- в] составление плана по стандартам;
- г] составление плана по сертификации.

13. Кружки качества – это:

- а] добровольное объединение людей, собирающихся с целью поиска качественной продукции;
- б] добровольное объединение работников, собирающихся с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества;
- в] объединение работников, собирающихся по вопросам устранения бракованной продукции;
- г] объединение работников, собирающихся по вопросам проверки качества.

14. Цели стандартизации:

- а] установление технических барьеров в международной торговле;
- б] установление требований;
- в] установление обязательных, рекомендательных норм и требований;
- г] установление единства измерений.

15. Модель воздействия системы качества на все этапы жизненного цикла продукции или услуги:

- а] петля качества;
- б] спираль качества;
- в] круг Деминга;
- г] система качества.

16. Способность товара отвечать современным требованиям рынка называется:

- а] адаптация;
- б] конкурентоспособность;
- в] метрология;
- г] стандартизация.

17. Совокупность свойств состояния измерений, обуславливающих получение результатов измерений с требуемой точностью, в необходимом виде и в требуемый срок:

- а] контроль качества;
- б] единство измерений;
- в] качество измерений;
- г] средства измерений.

18. Совокупность операций, выполняемых с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным техническим требованиям называется:

- а] калибровка;
- б] поверка;
- в] стандартизация;
- г] сертификация.

#### **Критерии оценивания:**

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

#### **Шкала оценивания:**

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено 86-100% заданий
71-85 балла «хорошо»	Выполнено 71-85% заданий
56-70 балла «удовлетворительно»	Выполнено 56-70% заданий
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено 0-56% заданий