

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»
Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.13 «Управление качеством»

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Профиль – Информационные технологии в государственном и муниципальном
управлении
ОПОП академического бакалавриата
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения – заочная

Рязань 2020 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. **Форма проведения зачета - тестирование и выполнение практического задания.**

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

а) описание критериев и шкалы оценивания тестирования:

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100%
2 балла (продвинутый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 75 до 84%
1 балл (пороговый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 65 до 74%
0 баллов	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 64%

б) описание критериев и шкалы оценивания практического задания:

Шкала оценивания	Критерий
3 балла (эталонный уровень)	Задача решена верно
2 балла (продвинутый уровень)	Задача решена верно, но имеются технические неточности в расчетах
1 балл (пороговый уровень)	Задача решена верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
0 баллов	Задача не решена

На экзамен выносятся тест и 2 задачи. Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме 5 баллов и выше при условии выполнения всех заданий на уровне не ниже порогового. Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течение семестра контрольных работ (на практических занятиях и при самостоятельной работе).

Оценка «незачтено» выставляется студенту, который набрал в сумме менее 5 баллов или не выполнил всех предусмотренных в течение семестра контрольных работ (на практических занятиях и при самостоятельной работе).

3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
Тема 1 Основные задачи и цели управления качеством продукции	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 2. Общие принципы построения систем управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 3. Состав подсистем управления качеством и их формирование	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 4. Критерии эффективности систем управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 5. Модели обеспечения качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 6. Организация, проверка, анализ, оценка и сертификация систем качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 7. Основные инструменты управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 8. Основные национальные концепции качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 9. Развитие методов управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 10. Статистические методы контроля качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 11. Общие сведения о квалиметрии	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 12. Основные методы квалиметрии	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 13. Особенности управления качеством на различных этапах жизненного цикла продукции.	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

а) типовые тестовые вопросы:

1. Качество – это ...

- а) совокупность характеристик объекта, удовлетворяющая требованиям нормативно-технической документации;
- б) степень соответствия свойств данного вида продукции уровню свойств продукции, принятой за базу для сравнения;
- в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
- г) степень соответствия проектной совокупности свойств условиям потребления.

2. Философия программ обеспечения качества основывается на ...

- а) выявлении нарушений законодательства;
- б) выявлении того, что искажает финансовую отчетность, снижает доходность;
- в) предотвращении проблемы прежде, чем она обнаружится;
- г) выявлении несоответствий установленным нормативам.

3. ISO (ИСО) – это...

- а) Международная организация по стандартизации;
- б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
- в) Международная организация по управлению качеством;
- г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.

4. Аудит качества – это ...

- а) систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования;
- б) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются;
- в) анализ элементов процесса, оценка его полноты, правильности выбора условий проведения и возможной эффективности;
- г) документированная деятельность, осуществляемая путем проверки и оценивания объективных свидетельств для подтверждения того, что применяемые элементы системы качества ей соответствуют, что она развивается и эффективно используется;
- д) систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям;
- е) качественная оценка соответствия установленным показателям качества продукции.

5. Аттестация поставщика – это ...

- а) последовательная оценка поставщиков, при которой каждый поставщик сравнивается с другим конкретным поставщиком или группой поставщиков по ценам, качеству, поставкам и другим критериям работы;
- б) объективная оценка качества конкретных изделий одного поставщика, их эксплуатационных особенностей;
- в) выдача аттестата на соответствие продукции заданному уровню качества;
- г) сортировочный контроль поступающих материалов и комплектующих изделий по группам качества.

6. Показатель «уровень качества» считает качественной ту продукцию, которая соответствует:

- а) стандарту;
- б) техническим условиям;
- в) условиям потребления;
- г) требованиям контроля.

7. В каком элементе норм ИСО 9001 описаны ответственности и полномочия персонала, занимающегося вопросами качества?

- а) система качества;
- б) контроль (проверка);
- в) управление несоответствующей продукцией;
- г) управление документацией;
- д) ответственность руководства;
- е) ни в одном из перечисленных документов.

8. MIL – это ...

- а) система, не связанная с вопросами качества;
- б) стандарт японских предприятий;
- в) американский стандарт для выполнения заказов армии США;
- г) английская аббревиатура японского названия всеобщего контроля качества;
- д) правильного ответа нет.

9. Какие документы должен иметь по крайней мере (ведущий) аудитор, прежде чем он будет проводить аудит на предприятии?

- а) контрольная инструкция;
- б) руководство по качеству;

- в) вопросник по проведению аудита;
- г) контракт на проведение аудита;
- д) меню близлежащего ресторана;
- е) план по проведению аудита.

10. Прежде чем продукт, который изготовлен по европейским нормам, будет передан в сферу обращения, должно быть проведено доказательство того, что данный продукт отвечает требованиям:

- а) аттестации;
- б) контракта;
- в) стандартов ИСО;
- г) директивы ЕС;
- д) сертификата ЕС.

11. Какова продолжительность ответственности за продукт в ЕС:

- а) 7 лет после ввода продукта в сферу обращения;
- б) 10 лет после ввода продукта в сферу обращения;
- в) 3 года после обнаружения дефекта;
- г) 2 года после обнаружения дефекта;
- д) б или в;
- е) а или г.

12. Что означает знак СЕ ?

- а) является знаком качества;
- б) является маркетинговым знаком;
- в) отменяет знак безопасности;
- г) указывает на происхождение продукта;
- д) присваивается продукту, отвечающему требованиям директивы ЕС;
- е) означает соответствие стандартам ИСО.

13. Сертификат соответствия – это ...

а) документ, подтверждающий соответствие продукции определенным стандартам и другим НТД;

б) документ, подтверждающий соответствие продукции требованиям и стандартам, содержащимся в паспорте или рекламном материале на изделие и выбранном на усмотрение поставщика;

в) документ, выдаваемый третьей стороной, который подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством;

г) документ, выдаваемый третьей стороной и доказывающий, что данный продукт, процесс или услуга соответствуют стандарту или нормативному документу.

14. Система мероприятий, обеспечивающих экономичное производство товаров и услуг, качество которых соответствует требованиям потребителя – это:

- а) система Тейлора;
- б) система обеспечения качества;
- в) система менеджмента, основанная на управлении качеством;
- г) контроль качества;
- д) правильного ответа нет.

15. Впервые обратил внимание на необходимость учета изменчивости процесса и оценил важность контроля:

- а) Деминг;
- б) Шухарт;
- в) Тейлор;
- г) Фейгенбаум;
- д) Джуран.

17. Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, утверждается ...

- а) Президентом РФ;
- б) Правительством РФ;
- в) Госстандартом России;
- г) Государственной думой;
- д) Парламентом ЕС.

<i>Коды компетенций</i>	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ПК-21	умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры

а) типовые тестовые вопросы:

1. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложение в производство – 30 тыс. рублей.

- а) 4,0
- б) 1,2
- в) 12/7
- г) 0,25

2. Если qN - доля дефектных изделий в партии, $qп$ – доля дефектных изделий в выборке, то выполняется соотношение:

- а) $qN > qп$
- б) $qN < qп$
- в) $qN = qп$
- г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.

3. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:

- а) Гистограмму
- б) Контрольные карты
- в) Диаграмму К. Исикавы
- г) Диаграмму Парето

4. В чем основная цель обеспечения качества в организации, руководствующейся всеобщим менеджментом качества (TQM)?

- а) проверка и сортировка дефектных изделий;
- б) предотвращение отказов;
- в) перепроверка эффективности функционирования системы качества;
- г) ответственность за качество на всех фазах и во всех отделах предприятия;
- д) ни в одной из перечисленных целей.

5. Механизм управления качеством продукции?:

- а) представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.
- б) обеспечивает эффективную реализацию основных функций управления качеством.

6. Что относится к материальным услугам?

- а) ремонт и изготовление изделий;
- б) медицинские услуги;
- в) жилищно-коммунальные услуги;
- г) услуги туризма;
- д) услуги образования;

е) услуги транспорта.

7. Какое определение TQM является наиболее правильным и глубоким?

- а) метод управления качеством;
- б) современное концептуальное направление развития управления качеством;
- в) система действий по удовлетворению потребителей в области качества на основе передовых достижений науки и техники, разрабатываемых и реализуемых при участии и во благо всего коллектива предприятия и общества.

б) типовые практические задания:

1. В таблице 4 приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

№ п/п	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

2. При проведении периодических испытаний Газоразрядных индикаторных приборов произошёл отказ по причине замыкания электродов капельками конденсата ртути. Пары ртути используются в приборе для увеличения показателя долговечности.

Разработайте предложения по совершенствованию СМК организации направленные на устранение отказов при испытании и недопущению случаев поставки приборов с дефектом.

3. При эксплуатации газоразрядного прибора выявлен дефект связанный с разрушением катода. В газоразрядном приборе используется катод спиральной формы, который поставляется со специализированного предприятия. Катод поставляется по ТУ в которых предусмотрен выходной контроль по электрическим параметрам, геометрии и внешнему виду.

Разработайте предложения:

- 1. По отбраковке запасов готовой продукции находящихся на складе и производстве;
- 2. Разбраковке остатков катодов, находящихся на предприятии;
- 3. Изменении ТУ у изготовителя катодов.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ПК-25	умением организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов

1. Цеховой контроль качества появился:

- а) В 1870 году;
- б) В начале XX века;
- в) В 30-х годах XX века;
- г) После второй мировой войны.

2. Впервые обратил внимание на необходимость учета изменчивости процесса и оценил важность контроля:

- а) Деминг;
- б) Шухарт;

- в) Тейлор;
- г) Фейгенбаум;
- д) Джуран.

3. Какие затраты относятся к затратам на предотвращение дефектов?

- а) планирование затрат на качество;
- б) затраты на рекламации;
- в) затраты на мероприятия по улучшению качества;
- г) затраты на входной контроль;
- д) затраты на проведение экспертизы у субподрядчиков;
- е) ни один из перечисленных видов затрат.

4. Что означает знак С ?

- а) является знаком качества;
- б) является маркетинговым знаком;
- в) отменяет знак безопасности;
- г) указывает на происхождение продукта;
- д) присваивается продукту, отвечающему требованиям директивы ЕС;
- е) означает соответствие стандартам ИСО.

5. Дополнительные затраты, связанные с обеспечением качества продукции – это ...

- а) затраты, которые образуются в процессе разработки новой продукции;
- б) затраты, связанные с усовершенствованием качества продукции;
- в) затраты на оценку расходов, которые несет предприятие для определения соответствия продукции запланированным техническим, экономическим, экологическим и иным условиям;
- г) затраты, связанные с восстановлением утерянного уровня качества.

6. Кто может участвовать в конкурсе на соискание Российской премии по качеству:

- а) предприятия и организации в любых сферах деятельности;
- б) только промышленные предприятия;
- в) только организации из сферы услуг;
- г) только предприятия, производящие вооружение и военную технику;
- д) только исследовательские центры и институты;
- е) правильного ответа нет.

7. Какую цель преследует конкурс премии Правительства РФ в области качества?

- а) определить на основе критериев премии лучшие организации, которые могут быть примером для других в работе по качеству;
- б) предоставить всем организациям инструмент постоянного совершенствования своей деятельности на основе самооценки на соответствие критериям премии;
- в) соревнование между участниками;
- г) а и б;
- д) а и в;
- е) все три цели.

8. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми концепции TQM:

- а) Системный подход;
- б) Комплексный подход;
- в) Процессный подход;
- г) Использование статистических методов.

9. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:

- а) На этапах проектирования и производства продукции;
- б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
- в) На этапах производства и контроля качества.

10. Интегральный показатель качества отражает:

- а) Одно из свойств продукции;
- б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
- в) Несколько простых свойств совместно.

11. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

- а) Безотказность;

- б) Блочность;
- в) Долговечность;
- г) Сохранность.

12. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

13. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный

14. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

15. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

16. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

- а) Затраты на гарантийный ремонт;
- б) Затраты на обеспечение качества;
- в) Цена потребителя;
- г) Долговечность.

17. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:

- а) Найти среднее отклонение контролируемого параметра
- б) Разделить изделия на годные и дефектные
- в) Разделить изделия по сортам

18. Приемочное число – это

- а) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в выборке.
- б) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в генеральной совокупности
- в) Минимальное пороговое число дефектных изделий в выборке, при превышении которого партию бракуют (при двухступенчатом плане контроля)

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СОГЛАСОВАНО

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Перфильев Сергей Валерьевич,
Заведующий кафедрой ГМКУ

Простая подпись