

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Глазовский инженерно-экономический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Ижевский государственный технический университет имени М.Т. Калашникова»
(ГИЭИ (филиал) ФГБОУ ВО «ИжГТУ имени М.Т. Калашникова»)

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры
«08» 05 2018г., протокол № 5

И.о. заведующего кафедрой

_____ И.В. Пронина
(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Управление качеством»

(наименование дисциплины)

38.03.01 Экономика

(шифр и наименование направления/специальности)

Экономика предприятий и организаций

(наименование профиля/специализации/магистерской программы)

бакалавр

Квалификация (степень) выпускника

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине « Управление качеством »**
(наименование дисциплины)

№ п/п	Раздел дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня.	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, кейс 1, кейс 2, тесты зачет
2	Системный подход при принятии организационно-управленческих решений в сфере качества	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты зачет
3	Международные стандарты ИСО серии 9000.	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты зачет
4	Правовое обеспечение управления качеством продукции и принятия организационно-управленческих решений в сфере качества	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты зачет
5	Организации и виды технического контроля.	ОПК-4	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты, решение задач зачет
6	Семь инструментов контроля качества.	ОПК-4	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты, кейс 4
7	Новейшие методы управления качеством. подготовка информационный обзор и/или аналитический отчет	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты, кейс 3 зачет
8	Управление качеством на рабочих местах.	ОПК-4	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты зачет
9	Экономика управления качеством.	ОПК-4 ПК-7	Работа на практических занятиях: текущий контроль выполнения заданий, тесты, решение задач зачет

ОПК-4 способностью находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность

ПК-7 способностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет

ОПИСАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ ФОС

1. Наименование: зачет

Представление в ФОС: перечень вопросов

Перечень вопросов для проведения зачета:

1. Понятие качества.
2. История развития теории и практики качества.
3. Формирование качества.
4. Эволюция методов обеспечения качества.
5. Управление качеством. Цикл Деминга.
6. Понятие стандартизации.
7. Концепция TQM.
8. Понятие сертификации (продукции, услуг, систем менеджмента качества).
9. Понятие о системе менеджмента качества (СМК).
10. Основные принципы СМК. Ориентация на потребителя.
11. Основные принципы СМК. Роль руководства.
12. Основные принципы СМК. Вовлечение сотрудников.
13. Основные принципы СМК. Процессный подход.
14. Основные принципы СМК. Системный подход.
15. Основные принципы СМК. Непрерывное улучшение.
16. Основные принципы СМК. Принятие решения на основе фактов.
17. Основные принципы СМК. Взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками.
18. Структура стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008.
19. Требования ГОСТ Р ИСО 9001:2008. Процессы и процедуры СМК.
20. Статистические методы анализа. Схема Исикавы.
21. Статистические методы анализа. Диаграмма Парето
22. Статистические методы анализа. Гистограмма.
23. Статистические методы анализа. Диаграмма разброса.
24. Статистические методы анализа. Расслоение.
25. Статистические методы анализа. Контрольный листок.
26. Статистические методы анализа. Контрольная карта.
27. Основные показатели результативности качества.
28. Этапы формирования и виды затрат на качество.
29. Управление затратами на обеспечение качества.
30. Концепция оптимального качества.
31. Российский опыт применения систем менеджмента качества.

Критерии оценки:

Приведены в разделе 2

2. Наименование: тест

Представление в ФОС: набор тестов

Варианты тестов:

Тесты 1. Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня

На поставленный вопрос выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Показатели качества, характеризующие свойства продукции, определяющие основные функции и обуславливающие область её применения, - это:

- а) показатели технологичности;
- б) показатели стандартизации;
- в) показатели назначения.

2. Показатели, показывающие свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени, - это:

- а) показатели ремонтпригодности;
- б) показатели безотказности;
- в) показатели экономичности.

3. Показатели, характеризующие систему «человек – изделие – среда», - это:

- а) эргономические показатели;
- б) показатели технологичности;
- в) экологические показатели.

4. Скрытый (внутренний) дефект продукции – это дефект, который:

- а) обнаружен во внутренних элементах продукции;
- б) не может быть выявлен в силу несовершенства средств контроля;
- в) обнаружен работником отдела технического контроля фирмы.

5. Потенциально ненадёжный продукт – это:

- а) продукт с внешним дефектом;
- б) продукт, забракованный при прохождении технического контроля;
- в) продукт с внутренним дефектом.

6. Уровень качества продукции – это:

- а) степень соответствия показателей качества продукции нормативным значениям;
- б) процентное содержание дефектной продукции в общем объёме выпуска;
- в) относительная характеристика её качества, основанная на сравнении показателей качества с показателями качества лучших отечественных и зарубежных аналогов.

7. Метод определения показателей качества, основанный на восприятии информации об объекте органами чувств человека, - это:

- а) органолептический;
- б) измерительный;
- в) регистрационный.

8. Метод определения показателей качества, основанный на получении информации путём подсчёта числа определённых событий, предметов или затрат, - это:

- а) экспертный;
- б) регистрационный;
- в) социологический.

9. При расчёте показателя конкурентоспособности продукции используются:

- а) индекс технических параметров (индекс качества);
- б) индекс экономических параметров (индекс цен);
- в) индекс технических параметров и индекс экономических параметров.

10. Значение показателя конкурентоспособности у вида продукции, который следует рекомендовать к дальнейшему производству, равно:

- а) 1,3;
- б) 106;
- в) 54.

Тема 2. Системный подход к управлению качеством

Тесты 2. системный подход к управлению качеством продукции

На поставленный вопрос выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Петля качества - это:

- а) совокупность дефектов, понижающих конкурентоспособность продукции;
- б) потеря фирмой потребителей из-за низкого качества продукции;
- в) схема, отражающая непрерывность процесса формирования и поддержания качества.

2. Система управления качеством продукции - это:

а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление обеспечения и поддержание высокого уровня качества продукции;

б) совокупность подразделений отдела технического контроля;

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

3. Под управлением качеством продукции понимают:

а) план совершенствования деятельности в области качества;

б) постоянный, планомерный, целеустремлённый процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное её использование;

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

4. Системный подход к управлению качеством продукции - это:

а) проведение мероприятий по обеспечению качества продукции;

б) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;

в) проведение комплекса мероприятий, направленных на обеспечение и повышение качества продукции.

5. Развитие систем управления качеством шло по линии:

а) более полного охвата стадий жизненного цикла продукции;

б) охвата всё большего числа рабочих мест на предприятии;

в) сосредоточения внимания на стадии изготовления продукции.

6. Система бездефектного изготовления продукции - это:

а) проведение отдельных мероприятий по обеспечению качества продукции;

б) система, направленная на обеспечение бездефектного труда на предприятии;

в) совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

7. Первая версия международных стандартов ИСО 9000 была принята:

а) в 1947г.;

б) в 1987г.;

в) в 1996г.

8. Первая версия международных стандартов ИСО 14000 была принята:

а) в 1947г.;

б) в 1987г.;

в) в 1996г.

9. Международные стандарты принимаются:

а) агентством по техническому регулированию и метрологии;

б) национальными органами по стандартизации;

в) международной организацией по стандартизации.

10. Ответственность за эффективное функционирование системы качества возлагается:

а) на руководителя предприятия;

б) на всех сотрудников;

в) начальника отдела технического контроля.

Тема 3. Международные стандарты ИСО серии 9000. Работа со стандартами.

Тесты 3. международные стандарты ИСО серии 9000

На поставленный вопрос выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Стандарты серии ISO 9000 были разработаны для:

а) укрепления взаимопонимания и доверия между поставщиками и потребителями продукции из разных стран;

б) достижения взаимного признания сертификатов на системы качества, выдаваемых аккредитованными органами по сертификации разных стран;

в) оказания содействия и методической помощи организациям в создании эффективно функционирующих систем качества.

2. Система менеджмента качества - это:

а) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции;

б) система менеджмента для руководства и управление организацией применительно к качеству;

в) комплекс технических средств для измерения показателей качества.

3. Специальный процесс - это:

а) процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно;

б) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы;

в) последовательность выполнения определённых операций.

4. Верификация – это:

а) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;

б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;

в) предъявление сертификата, подтверждающего уровень качества продукции.

5. Методом, подтверждающим соответствие продукции специального процесса, является:

а) верификация;

б) сертификация;

в) валидация.

6. Документ, являющийся отправной точкой для деятельности организации по управлению качеством, – это:

а) политика в области качества организации;

б) выбранный стандарт серии ISO 9000;

в) руководство по качеству организации.

7. Вид деятельности, позволяющий организации осуществлять проверку своей деятельности с целью определения эффективности системы менеджмента качества и её соответствия стандартам ISO 9000, - это:

а) сертификация системы менеджмента качества аккредитованным органом;

б) внутренний аудит системы менеджмента качества;

в) применение статистических методов контроля.

8. Документ, являющийся основным рабочим документом системы менеджмента качества, - это:

а) руководство по качеству;

б) политика в области качества;

в) документированные процедуры.

9. Предупреждающее действие – это:

а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;

б) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации;

в) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

10. Политика в области качества – это:

а) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;

б) документ, определяющий систему менеджмента качества организации;

в) общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Тема 4. Правовое обеспечение управления качеством

Тесты 4. правовое обеспечение управления качеством продукции

На поставленный вопрос выберите правильный ответ из предложенных вариантов.

1. Какой документ содержит обязательные требования к продукции:

- а) государственный стандарт;
- б) технический регламент;
- в) стандарт предприятия.

2. Являются ли обязательными определённые в государственных стандартах требования к показателям качества:

- а) да;
- б) нет.

3. Что из перечисленного нельзя отнести к объекту стандартизации:

- а) конкретная продукция;
- б) конкретная услуга;
- в) конкретная идея.

4. Определение соблюдения требований (прямое или косвенное), предъявляемых к объекту, - это:

- а) аккредитация;
- б) аттестация;
- в) оценка соответствия.

5. Официальное признание органом по аккредитации компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определённой области оценки соответствия – это:

- а) аккредитация;
- б) аттестация;
- в) оценка соответствия.

6. Системой добровольной сертификации может быть предусмотрено применение:

- а) знака обращения на рынке;
- б) знака качества;
- в) знака соответствия.

7. Правила и формы оценки соответствия содержатся в:

- а) техническом регламенте;
- б) государственном стандарте;
- в) сертификате.

8. Продукция, соответствие которой требованиям технических регламентов подтверждено в порядке, предусмотренным законодательством, маркируется:

- а) знаком качества;
- б) знаком обращения на рынке;
- в) знаком соответствия.

9. Схемы сертификации, применяемые для обязательной сертификации определённых видов продукции, устанавливаются:

- а) соответствующим техническим регламентом;
- б) соответствующими техническими условиями;
- в) декларацией соответствия.

10. Обязательная сертификация осуществляется:

- а) аккредитованной испытательной лабораторией;
- б) любым юридическим лицом;
- в) аккредитованным органом по сертификации.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 90-100% вопросов;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 75-89% вопросов;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы на 60-74% вопросов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если даны правильные ответы менее, чем на 60% вопросов.

Критерии оценки:

Приведены в разделе 2

3. Наименование: практическая работа

Представление в ФОС: набор вариантов заданий

Варианты заданий:

Тема 5. Организация и виды технического контроля. Экскурс в дисциплину «Общая теория статистики» по темам «Характеристики и анализ рядов распределения», «Выборочное наблюдение»

Контроль качества

Задача 1. При изучении качества семян пшеницы было получено следующее распределение семян по проценту всхожести:

Процент всхожести	70	75	80	85	90	92	95	свыше 95	итого
Число проб, в % к итогу	2	4	7	29	46	8	3	1	100

Определите моду и найдите медиану. Сделайте выводы.

Задача 2. С целью исследования качества деталей на предприятии проверена партия из 100 деталей. Результаты представлены в таблице:

Группы деталей по весу, г	40 – 50	50 – 60	60 – 70	70 – 80	80 – 90	90 – 100	100 – 110	110 – 120	итого
Число деталей	2	4	12	18	21	24	11	8	100

Определите моду, медиану, квартили, децили. Сделайте выводы.

Задача 3. По данным таблицы о распределении пряжи по крепости нити вычислите все виды дисперсий. Определите общую дисперсию по правилу сложения дисперсий.

Первая группа пряжи (менее крепкая)			Вторая группа пряжи (более крепкая)		
Крепость нити, г	Середина интервала	Число проб	Крепость нити, г	Середина интервала	Число проб
120-130		2	200-210		25
130-140		6	210-220		28
140-150		8	220-230		16
150-160		15	230-240		10
160-170		25	240-250		8
170-180		29	250-260		7
180-190		35	260-270		5
190-200		30			

Сделайте выводы по полученным результатам.

СТАТИСТИЧЕСКИЙ ПРИЁМОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ (задачи)

Таблица значений (коэффициента доверия в зависимости от уровня вероятности)

Коэффициент доверия (t)	Вероятность P(t)
0,0	0,000
0,5	0,383
1,0	0,683
1,5	0,866
2,0	0,954
3,0	0,997

1. При проверке веса деталей методом случайной повторной выборки было отобрано 200 деталей. В результате установлен средний вес деталей 30 г при среднем квадратическом отклонении 4 г. С

вероятностью 0,997 (0,954, 0,866) определите пределы, в которых находится средний вес деталей в генеральной совокупности.

2. В порядке механической выборки обследованы 100 изделий из общего числа 2000 на предмет соответствия толщине стенки корпуса (мм). Результаты наблюдения приведены в таблице:

Толщина корпуса, мм	18	19	20
Число изделий	18	23	17

Установите а) среднюю толщину стенки корпуса изделий; б) величину ошибки при определении толщины на основе выборки; в) вероятные пределы колебания толщины для всех изделий при вероятности 0,997 (0,683, 0,866). Сделайте выводы.

3. Что произойдет с величиной предельной ошибки выборки, если вероятность, гарантирующую результат: а) увеличить с 0,954 до 0,997; б) уменьшить с 0,954 до 0,683; в) увеличить с 0,683 до 0,954; г) уменьшить с 0,997 до 0,954; д) увеличить с 0,683 до 0,997.

4. Определите, как изменится средняя ошибка случайной выборки, если необходимую численность выборочной совокупности: а) уменьшить в 2,5 раза; на 40%; б) увеличить в 1,5 раза; на 20%.

5. При обследовании 150 образцов изделий, отобранных из партии в случайном порядке, оказалось 30 нестандартных. С вероятностью 0,954 (0,997) определите пределы, в которых находится доля нестандартной продукции в партии.

6. Из 1000 деталей в порядке случайной бесповторной выборки взято 100 штук с целью определения доли деталей первого сорта. Плановая доля продукции первого сорта в общем объеме выпуска составляет 95% (100%) Определите предельную ошибку выборки, гарантировав результат с вероятностью 0,997 (0,866, 0,683).

7. По данным предыдущих выборочных обследований качества строительно-монтажных работ доля дефективности при кирпичной кладке составляет 0,2. Какая должна быть численность выборки при проверке качества кирпичной кладки, чтобы ошибка выборки с вероятностью 0,954 не превышала 4%.

8. Среднее значение признака в генеральной совокупности составляет 15. Определите необходимую численность выборки с вероятностью 0,866 и предельной ошибкой 0,5.

9. Наибольшее значение исследуемого признака в генеральной совокупности составляет 100, наименьшее – 18. Определите объем выборки для проведения исследования, если предельная ошибка не должна превышать 2% при доверительном интервале 1,5.

10. Определите среднюю ошибку выборки с вероятностью 0,997. Рассчитайте предельную ошибку выборочной средней, если в порядке случайной бесповторной выборки проведено обследование 100 изделий из 2500 на наличие дефектов. В результате обследования получены данные:

Число дефектов в изделии	0	1	2	3	4	5	6 и более
Количество изделий	20	40	15	9	7	6	3

Задачи по теме «Инструменты контроля качества (диаграмма ПАРЕТО)»

Задача 1. На основе данных таблицы провести анализ брака по методу Парето. Построить диаграмму Парето до и после улучшения производственного процесса.

Таблица. Дефекты продукции и связанные с ними потери

№ дефекта	Вид дефекта	До внедрения мероприятия		После внедрения мероприятия	
		количество, ед.	потери, тыс. руб.	количество, ед.	потери, тыс. руб.

1	Коробление	231	7400	71	2275
2	Боковой изгиб	202	9750	218	10250
3	Отклонение от перпендикулярности	143	5400	49	1850
4	Трещины	80	2140	80	2200
5	Винтообразность	79	3490	83	3530
6	Боковая трещина	62	1720	61	1700
7	Шелушение краски	41	710	44	740
8	Грязь	37	200	35	180
9	Прочие	12	250	10	200

Задача 2. На основании полученных данных о причинах брака продукции составлена таблица регистрации данных о дефектах

Таблица регистрации данных о дефектах стартеров 425.3708

№ дефекта	Вид дефекта	Дефекты		Потери		
		кол-во	доля	коэффициент	масса	доля
1.	Короткое замыкание	64		1	64	
2.	Реле не включает стартер	52		3	156	
3.	Заедание привода на валу якоря	14		5		
4.	Шум стартера	7		1		
5.	Нет электроцепи	4		1		
6.	Привод не возвращается в исходное положение	2		3		
7.	Мал тормозной момент	37		5		
8.	Фрезеровка шестерни привода, скол зуба	63		1		
9.	Фрезеровано стопорное кольцо	1		1		
10.	Большой ток холостого хода	4		6		
11.	Прочие	6		1		
Сумма		254	1,0			1,0

Постройте диаграммы Парето по доле дефектов и по доле потерь. Сделайте выводы о потерях от брака в зависимости от причин его появления.

Диаграмма рассеивания строится при помощи таблицы, в которой записываются собираемые данные x и y – факторные и результативные признаки, между которыми изучается зависимость, затем наносят точки на график. Степень взаимосвязи между какими-либо характеристиками качества, имеющими количественные выражения, и затратами на него или ценой позволяет определить коэффициент корреляции. При значении коэффициента корреляции, близком к [1], можно говорить о высокой степени связи между исследуемыми признаками.

Задача 3. Определите степень влияния оформления циферблата наручных часов на цену, которую мог бы заплатить покупатель за тот или иной вид часов. Данные опроса покупателей приведены в таблице:

Вид часов (x)	Цена часов (y)	Вид часов (x)	Цена часов (y)	Вид часов (x)	Цена часов (y)
1	4	5	8	3	5
2	4	3	5,5	3	5
2	4,5	4	5,5	5	7
3	4,6	5	5,5	6	7
4	6	2	5	6	7,5
3	4	3	5,5	4	6,5
1	4,5	4	5,5	5	6,5
5	6	5	5,5	6	8
5	6	4	4,5	4	5

5	7,5	3	6,5	5	5
				Σ 116	Σ 170,6

Тема 9. Экономика управления качеством

Задачи

1. Определите плановый и фактический коэффициенты сортности продукции на основании данных таблицы.

Показатели	Сорт		
	1-й	2-й	3-й
Цена, млн. руб.	12	10	7
Объём продукции, шт.:			
- плановый	100	50	-
- фактический	80	60	10

2. Определите требуемую численность контролёров для организации контроля за изготовлением продукции 7200 ед. за год. Годовой эффективный фонд времени одного контролёра – 1800 часов. Норма времени на контроль единицы продукции – 0,4 часа. Коэффициент выборочности при контроле – 1. Коэффициент, учитывающий дополнительно время на переход от одного рабочего места к другому – 1,2.

Критерии оценки:

Приведены в разделе 2

4. *Наименование:* Анализ бизнес-кейсов

Представление в ФОС: задание на анализ бизнес кейсов

Тема: «Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня»

Кейс 1 «Номенклатура показателей качества»

Задание: составить экспертное заключение.

Экспертное заключение 1

по результатам _____

Цель экспертизы: определение _____

Дата проведения: _____

Эксперт: _____

Экспертная оценка

№	Классификационный критерий	Показатели
1.	Показатели назначения	
1.1	функциональной и технической эффективности	
1.2	конструктивные	
1.3	структуры	
2.	Показатели надежности	
2.1	безотказности	
2.2	ремонтпригодности	
2.3	сохраняемости	
2.4	долговечности	
3.	Показатели экономичности	

4.	Показатели эргономичности	
4.1	Гигиенические	
4.2	Физиологические	
4.3	Психологические	
5.	Показатели эстетичности	
6.	Показатели технологичности	
7.	Показатели стандартизации и унификации	
8.	Показатели экологичности	
9.	Показатели безопасности	

Определяющий показатель:

Дефекты:

Тема: Качество продукции, показатели и методы оценки его уровня

Кейс 2 «Метод экспертных оценок»

Задание:

Изучив материалы кейса:

- 1) Построить оценочные шкалы по параметрам «максимальная дальность» и «стоимость эксплуатации» (для тренировки)
- 2) Выбрать объект исследования (автомобиль, телефон, продукты питания и пр.). Сформулировать задачу исследования.
- 3) Составить перечень оцениваемых параметров и для каждого параметра разработать оценочную шкалу
- 4) Провести аналогичную кейсу сравнительную оценку выбранного объекта исследования
- 5) Для определения весовых коэффициентов использовать метод ранжирования
- 6) (они будут общие для всех экспертов).
- 7) Усреднить суммарные оценки качества объектов и проанализировать их однородность
- 8) Подготовить аналитическую записку.

Тема: Статистические методы контроля качества

Кейс 4 «Диаграмма Исикава»

Задание:

- 1) Изучите конкретную ситуацию контроля и управления качеством на вашем предприятии.
 - 2) Сформулируйте проблему – опишите дефект, характерный для вашего продукта (изделия или работы).
 - 3) Постройте диаграмму Исикавы.
 - 4) Проанализируйте создавшуюся ситуацию, используя диаграмму Исикавы.
- Подготовить информационный обзор причин брака и предложения по их устранению.

Тема: Методы управления качеством

Кейс 3: Кризис компании "Toyota" и роль управления качеством в его преодолении

Цель кейса: освоение навыков анализа кризисной ситуации компании и предложения обоснованного решения по ее преодолению.

Задания:

Составить аналитическую записку по материалам кейса

Критерии оценки:

Приведены в разделе 2

2 Критерии оценки:

Уровень освоения компетенции						
Компетенции	Дескрипторы	Вид, форма оценочного мероприятия	Компетенция освоена*			неудовлетворительно
			отлично	хорошо	удовлетворительно	
			Зачтено			Не зачтено
Способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4)	Знает: З1: основ управления качеством для разработки организационно-управленческих решений и готовности нести за них ответственность	Практическая работа Зачет Отчет по бизнес-кейсу	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению
	Умеет: У1: находить организационно-управленческие решения в сфере качества и нести за них ответственность	Практическая работа Зачет Отчет по бизнес-кейсу	заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.	заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала. Оценка ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по рассматриваемой дисциплине.

	<p>Владеет: Н1: поиска и реализации организационно-управленческих решений в сфере качества и несения за них ответственности</p>	<p>Зачет Отчет по бизнес-кейсу Практическая работа</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для выполнения предлагаемых работ в задании источники знаний, показывают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из справочной литературы по предмету. Задание показывает знание материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.</p>	<p>выставляется студенту, если задание на работу выполняется и оформляется студентами при помощи преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполненных на «отлично» данную работу студентов. На выполнение задания затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при решении конкретной задачи.</p>	<p>выставляется, если студенты показывают плохое знание теоретического материала и отсутствие умения применить знания к решению практической задачи. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки студента.</p>
--	---	--	--	--	---	--

Уровень освоения компетенции							
Компетенции	Дескрипторы	Вид, форма оценочного мероприятия	Компетенция освоена*				
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
<p>особностью, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет (ПК-7)</p>	<p>Знает: З1: средств сбора данных в сфере качества из отечественных и зарубежных источников, методов их анализа и представления в информационном обзоре и аналитическом отчете</p>	<p>Практическая работа Зачет Отчет по бизнес-кейсу</p>	<p>Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	<p>Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий</p>	<p>Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.</p>	<p>Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению</p>	
	<p>Умеет: У1: использовать проводить поиск и сбор необходимых данных в сфере качества в отечественных и зарубежных источниках, анализировать их и представлять в информационном обзоре и аналитическом отчете</p>		<p>Практическая работа Зачет Отчет по бизнес-кейсу</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, предусмотренного программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой.</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную в программе. Оценка "хорошо" выставляется обучающимся, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.</p>	<p>заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, знакомых с основной литературой, рекомендованной программой. Оценка выставляется обучающимся, допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.</p>	<p>выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала. Оценка ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по рассматриваемой дисциплине.</p>

	<p>Владеет: Н1: навыками сбора необходимых данных в сфере качества в отечественных и зарубежных источниках, анализа их и представления в информационном обзоре и аналитическом отчете</p>	<p>Зачет Отчет по бизнес-кейсу Практическая работа</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Студенты работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для выполнения предлагаемых работ в задании источники знаний, показывают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки.</p>	<p>выставляется студенту, если задание выполнено в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Студенты используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из справочной литературы по предмету. Задание показывает знание учащихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежность в оформлении результатов работы.</p>	<p>выставляется студенту, если задание на работу выполняется и оформляется студентами при помощи преподавателя или хорошо подготовленных и уже выполненных на «отлично» данную работу студентов. На выполнение задания затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Студенты показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при решении конкретной задачи.</p>	<p>выставляется, если студенты показывают плохое знание теоретического материала и отсутствие умения применить знания к решению практической задачи. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных студентов неэффективны по причине плохой подготовки студента.</p>