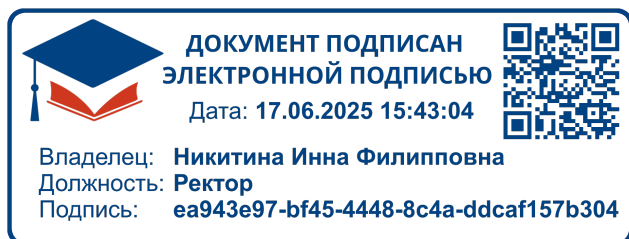


Автономная некоммерческая организация высшего и профессионального образования
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»
(АНО ВПО «ПСИ»)



Приложение № 1
к Рабочей программе дисциплины
«Управление качеством»

УТВЕРЖДЕН
Ученым советом АНО ВПО «ПСИ»
(протокол от 11.06.2025 № 03)
Председатель Ученого совета,
ректор

И.Ф. Никитина

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Рабочей программы дисциплины

«Управление качеством»

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Профиль – финансовый менеджмент

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Пермь 2025

Содержание

Паспорт фонда оценочных средств	3
Пояснительная записка	5
I. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	6
Ситуационные задачи	7
Методические указания для проведения Ролевой (деловой) игры	12
Методические указания для проведения круглого стола.....	14
II. РЕФЕРАТЫ	17
III. ТЕСТЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ СТУДЕНТОВ	21
IV. ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ.....	26
Экзаменационные билеты	27

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Понятие качества и его сущность	ОК-3	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
2.	Тема 2. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции.	ОК-3	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
3.	Тема 3. Эволюция и современная концепция управления качеством.	ОК-3	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
4.	Тема 4. Зарубежный и отечественный опыт управления качеством.	ОК-3, ОПК-2	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, дискуссия во время проведения круглого стола
5.	Тема 5. Правовое обеспечение управления качеством.	ОК-3, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, деловая игра
6.	Тема 6. Международные стандарты ИСО 9000.	ОК-3, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
7.	Тема 7. Показатели качества продукции.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
8.	Тема 8. Квалиметрия. Понятие, содержание и основные задачи.	ОК-3, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
9.	Тема 9. Содержание и методы оценки уровня качества продукции.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
10.	Тема 10. Обеспечение качества и факторы формирования и сохранения качества.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос

11.	Тема 11. Контроль качества продукции (услуги). Виды контроля.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
12.	Тема 12. Дефекты. Понятие и виды дефектов.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, решение практических задач
13.	Тема 13. Организация контроля качества на предприятии.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
14.	Тема 14. Учет и анализ затрат на качество.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос
15.	Тема 15. Планирование качества.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции, устный опрос
16.	Тема 16. Стимулирование и мотивация труда работников по повышению их заинтересованностью в конечных результатах.	ОК-3, ОПК-2, ПК-10	Контроль при чтении лекции и проведении практического занятия, устный опрос, дискуссия во время проведения круглого стола

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1. Назначение фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Управление качеством».

2. Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме тестовых заданий, практических задач и заданий, деловой игры, практикума и промежуточной аттестации в форме вопросов к зачету.

3. Структура и содержание заданий разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Управление качеством».

4. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной:

- способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности (ОК-3);
- способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2);
- владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления (ПК-10).

5. Проверка и оценка результатов выполнения заданий

По каждому виду фонда оценочных средств представлены критерии выставления оценок, подтверждающие освоение студентом компетенций, формируемых дисциплиной «Управление качеством».

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра экономики и управления

I. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Раздел 2. Эволюция подходов к менеджменту качества

Тема 1. Эволюция и современная концепция управления качеством

Цель данного занятия – изучить исторические аспекты, формирования современной концепции управления качеством.

Вопросы к теме:

1. Развитие контроля качества и формирование идеологии всеобщего управления качеством.

2. Структура цикла Деминга.

3. Тезисы Деминга как основа современной философии управления качеством.

4. Идеи Дж. Джурана. Этапы решения проблем повышения качества по Джурану: ранжировка приоритетов, диагностика, оптимизация решений, удержание достигнутых результатов.

5. К. Исикава о всеобщем управлении качеством.

6. Четыре постулата Ф. Кросби:

- о соответствии требованиям

- о значении предупреждения

- о ведущей роли стандартов

- о мере качества и цене

7. Концепция М. Болдриджа о создании системы управления качеством, ориентированной на запросы потребителя, превосходство над конкурентом и полное вовлечение в работу по обеспечению качества всех участников создания и обслуживания изделия.

8. МС ИСО 9000 их значение и использование в управлении современной организации.

9. Трудности, связанные с внедрением систем СМК в России.

Тема 2. Зарубежный опыт управления качеством продукции.

Цель данного занятия – изучить особенности менеджмента качества на примере других стран.

Вопросы к теме:

1. Подходы к управлению качеством продукции в европейских государствах.

2. Подходы к управлению качеством продукции в США.

3. Подходы к управлению качеством продукции в Японии.

4. Некоторые аспекты внедрения систем качества в промышленности Германии.

5. Швеция как конкурентоспособное государство.

6. Внедрение зарубежного опыта управления качеством продукции в России.

Тема 3. Правовое обеспечение управления качеством

Цель занятия: познакомить студентов с законами «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании».

Вопросы к теме:

1. Технические регламенты как носители обязательных требований.

2. Классификация обязательных требований. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании», Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уголовным кодексом РФ.

3. Права потребителей при продаже некачественных товаров.

Рекомендации по проведению деловой игры:

Группа студентов делится на 4 команды.

Микрогруппы, на которые преподаватель делит студенческую группу, совместно решают комплексную задачу. Задача решается путем апеллирования к закону «О защите прав потребителей». Студенты получают богатый опыт по изучению законодательства в области правового обеспечения качества.

Результаты своей совместной деятельности выносят на обсуждение всех участников (преподавателя, студентов), где докладывают полученные материалы. Это позволяет студентам приобрести умение публично докладывать свои идеи, отстаивать перед аудиторией свою точку зрения – развивать коммуникативные способности.

План проведения занятия:

1. Краткое теоретическое введение в проблему.
2. Деление студентов группы на микрогруппы (по 4 чел.)
3. Получение заданий каждой микрогруппой, ознакомление с условием задания.
4. Выполнение задания.
5. Доклад каждой микрогруппой своего решения, ответы на вопросы, критические замечания.
6. Оценка микрогруппой доклада и ответов на вопросы других микрогрупп.
7. Подведение итогов.

Задание для микрогрупп:

Задание № 1. Каждая микрогруппа получает пакет ситуационных задачи из предложенного набора.

СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуация 1. Клиент забронировал конференц-зал в гостинице «Мария» для проведения тренинга на 25 октября с 12 до 17 часов, оплатив аванс за оказание услуг аренды. 25 октября клиент вместе с группой, участвующей в тренинге подошел к назначенному времени к администратору. Но как выяснилось, зал оказался занят и проведение в нем тренинга не возможно. Как в данной ситуации может поступить клиент?

Ситуация 2. Клиент купил туристическую путевку в Турцию в отель 5* (номер с видом на море) категории «Люкс». Когда клиент прибыл в данный отель, то ему предоставили номер категории «Стандарт» с видом на сад. Клиент обратился на «ресепшн» с просьбой устранить проблему, так как по договору он оплатил номер категории «Люкс». Но ему предложили доплатить за проживание в номере «Люкс» 100 дол. И подтвердили бронь его заявки на номер «Стандарт». После возвращения из отпуска турист обратился в турфирму с требованием возместить ему затраченные деньги в размере 100 дол. Кто в данной ситуации должен возместить расходы?

Ситуация 3. Турист приобрел путевку в дом отдыха. По приезду туда он обнаружил, что в соседнем номере идет ремонт, хотя при оформлении путевки турфирма не проинформировала клиента об идущих ремонтных работах. Как поступить в данной ситуации?

Ситуация 4. Туристическая компания и клиент заключили договор на предоставление услуг, по которому фирма обязуется в срок до 15 августа предоставить загранпаспорт для вылета в другую страну, причем клиент полностью оплатил данную услугу. Компания не выполнила в срок свои обязательства, вследствие этого клиент не смог вылететь в другую страну. Как поступить в данной ситуации?

Ситуация 5. 26 июня покупатель купил в магазине кофемолку стоимостью 400 руб., а на следующий день обнаружил, что в паспорте на кофемолку отсутствует штамп магазина и гарантийный талон. Как следует разрешить создавшуюся ситуацию?

Ситуация 6. К директору магазина «Промышленные товары» обратилась покупательница с просьбой обменять или вернуть деньги за 2,3 м ткани полушерстяной, купленной в данном магазине 3 дня назад. Просьба покупательницы мотивировано тем, что после покупки ткань перестала ей нравиться. Как должен поступить директор магазина?

Ситуация 7. Турист приобрел путевку в турагентстве с проживанием в отеле 5*, но за неделю до вылета цены на услуги гостиницы повысились и фирма, не предупредив туриста, перебронировала 5* отель на 3* и он об этом узнал только по прибытию в отель. Возвратившись из отпуска, он потребовал возместить разницу в стоимости, но в турагентстве ему отказали. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 8. 10 июня покупатель купил в магазине MP3 плеер. Срок гарантии, установленный изготовителем, составляет 1 год. Срок гарантии определенный продавцом – 6 месяцев. Через 8 месяцев MP3 плеер вышел из строя. Кто должен оплатить ремонт?

Ситуация 9. 15 мая покупатель купил в магазине холодильник. Срок гарантии на холодильник 1 год. Через 2 месяца холодильник сломался. Покупатель обратился в фирму для сдачи холодильника в ремонт. Представитель фирмы предложил покупателю самому доставить холодильник в сервисный центр. Покупатель отказался. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 10. Покупательница обратилась к заведующей отделом с просьбой об обмене не понравившейся ей сумки, которая была приобретена, по утверждению покупательницы в данном магазине 15 дней назад. Кассовый чек отсутствует, фабричный ярлык на месте. Как поступить в данной ситуации.

Ситуация 11. Покупательница купила зимние сапожки 25 августа, 18 ноября она обратилась в магазин с требованием вернуть деньги, т.к. у сапожек осыпался краситель, сломался замок «молния».

Какими правилами согласно Закону «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупательница?

Действия продавца.

Ситуация 12. Покупатель приобрел в магазине холодильник. Через 11 месяцев холодильник сломался. Покупатель отвез холодильник в ремонт. В ремонтной мастерской холодильник продержали 25 дней. Через 2 недели холодильник сломался опять. Покупатель отвез холодильник в магазин, и попросил вернуть деньги, но ему отказали т.к. срок гарантии на данный товар (1 год) уже истек. Кто прав в этой ситуации? Какими правами согласно Закона «О защите прав потребителей» может воспользоваться покупатель?

Ситуация 13. Покупательница обратилась в отдел «Мебель» с просьбой обменять купленный диван, т.к. он не подошел по расцветке отделки к интерьеру комнаты. Действия продавца.

Ситуация 14. Покупательница обратилась в секцию «Трикотаж» с претензией на качество джемпера, купленного в магазине «Детский мир», что подтверждает кассовый чек. После 2 дней носки разошлись петли, изделие потеряло форму. Действия работников секции.

Ситуация 15. Покупательница обратилась в отдел «Ткани» с просьбой обменять отрез шерстяной ткани. Продавцы отказали в просьбе. Кто прав в данной ситуации?

Ситуация 16. Покупательница обратилась с просьбой об обмене головного убора – шляпы, которую она приобрела неделю назад в этом магазине. Кассовый чек на данный товар имеется. Фабричная маркировка на шляпе отсутствует. Как должен поступить заведующий секцией в данной ситуации?

Задание №2. Каждая команда должна предложить по 3 ситуационные задачи для команды противника.

Оценочный этап игры (подведение итогов)

Деятельность игровых команд оценивается по бальной системе с применением штрафных и поощрительных баллов. Каждая правильно решенная ситуационная задача, а так же задача, предложенная для команды противника, оценивается в три балла. При оценке действий и результатов работы команд руководствуются следующими критериями:

Таблица 3. Критерии оценок деятельности игровых команд.

№ п/п	Наименование оцениваемого критерия	Баллы
1.	Организованность команды	1-3
2.	Уровень сплоченности команды	1-3
3.	Оперативность работы	1-5
4.	Творческий подход к решению задания	1-3
5.	Ответственность участников команды	1-3
6.	Правильность решения ситуационной задачи	до 3 баллов за каждую задачу
7.	Умение довести решение до аудитории	
8.	Поведение лидера группы.	1-3

Руководитель игры имеет право на поощрение игровых команд за оригинальность решения – до 5 баллов, за поведение членов команды – до 3 баллов. Кроме того, могут быть применены штрафные санкции за нарушение отведенного в расписании лимита времени – до 5 баллов, за грубые нарушения этики поведения внутри команд или между ними – до 5 баллов.

Лучшей считается команда, набравшая большее число баллов. Исходя из суммы баллов, команды распределяются по местам, которые принимаются за их рейтинг. Он учитывается при вынесении индивидуальных оценок участникам игры.

Тема 4. Международные стандарты ИСО 9000.

Цель занятия: познакомить студентов с международными стандартами ИСО 9000, их структурой и содержанием.

Вопросы к теме:

1. Стандарты ИСО 9000. Их назначение и характеристика.
2. Объекты, структура, применение, содержание, практическое значение ГОСТ Р ИСО 9000, ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО 9004.
3. Требования к документам СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2002.
1. Общее руководство качеством продукции, разработка и внедрение систем качества в организациях: организационная структура, обязанности и полномочия персонала, рабочие процедуры, документация.

Задания для практической работы:

Задание №1. По ГОСТ Р ИСО 9001 изучить модель системы менеджмента качества.

Задание №2. По ГОСТ Р ИСО 9001 (введение, раздел 1) изучить: а) общие положения системы менеджмента качества; б) связь с другими системами менеджмента; в) применение стандарта.

Задание №3. По ГОСТ Р ИСО 9001 (раздел 4) проанализировать общие требования к системе менеджмента качества.

Раздел 3. Качество продукции (услуги), показатели и методы оценки его уровня.

Тема 3. Содержание и методы оценки уровня качества продукции (услуги).

Целью изучения данной темы является знакомство студентов с основными понятиями в области управления качеством и систем менеджмента качества (СМК).

Вопросы к теме:

1. Качество, показатель качества, уровень качества.
2. Требования к качеству продукции: классификация и характеристика.
3. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
4. Методы определения уровня качества.
5. Градация товаров и услуг по качеству.
6. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством.
7. Обеспечение качества. Система менеджмента качества.
8. Этапы жизненного цикла продукции.
9. Корректирующие и предупреждающие действия как основные методы управления качеством.

Задания для практической работы:

Задание № 1. Изучить ГОСТ 15467 термины, относящиеся к: общим понятием в области управления качеством продукции; показателям качества продукции; дефектам продукции.

Задание № 2. Изучить по ГОСТ Р ИСО 9000 термины, относящиеся к:

- качеству;
- менеджменту качества;
- процессам и продукции;
- характеристикам;
- документации;
- оценке.

Задание № 3. Проанализировать Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе.

Задание № 4. Решить задачу по оценке уровня качества.

Главный потребительский показатель пылесоса пылеочистительная способность. У опытного образца он равен 94 %, у базового 95 %. Оценить уровень качества и указать метод оценки.

Раздел 4. Управление качеством на различных этапах жизненного цикла продукции

Тема 3. Дефекты. Понятие, виды дефектов

Цель данного занятия: научить студентов использовать статистические методы контроля качества на практике.

Вопросы к теме:

1. Статистические методы обеспечения качества.
2. Семь основных инструментов контроля качества: контрольный листок, гистограмма, диаграмма разброса, диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, контрольные карты, метод стратификации (расслаивания данных).
3. Функция развертывания качества (OFD)

Задания для практической работы:

Задание №1. Познакомиться с семью инструментами контроля качества – контрольным листком, гистограммой, диаграммой разброса, методом стратификации, диаграммой Парето, причинно-следственной диаграммой, контрольными картами.

Задание №2. Сделать заключение о качестве партии швейных изделий (см. приложение 1).

А) объемом 300 шт., если при выборочном контроле забраковано 3 шт.

Б) объемом 450 шт., если при выборочном контроле забраковано 5 шт.

Задание №3. Пользуясь ГОСТ 18242, установить величины приемочного уровня дефектности, принятые в ГОСТ 23948 «Швейные изделия. Правила приемки», ГОСТ 9209 «Шкурки меховые. Правила приемки».

Задание №4. Пользуясь ГОСТ6687 «Напитки безалкогольные. Правила приемки», составить приемочные и браковочные числа при приемки партии объемом 1000 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание №5. Пользуясь ГОСТ 18321, познакомиться с порядком отбора единиц продукции к выборке. Какой метод отбора единиц в выборку можно применить в случае представления на контроль:

- а) бутылок растительного масла;
- б) коробок с карандашами;
- в) обуви в транспортной таре.

Раздел 5. Экономика качества

Тема 1. Учет и анализ затрат на качество

Цель занятия: научить студентов управлять затратами на качество продукции.

Вопросы к теме:

1. Экономические категории качества.
2. Затраты на качество: классификация, необходимость документированного учета.
3. Методы определения и оптимизации затрат на качество.

Критерии оценивания участия в практическом занятии, уровень сформированности компетенций

Критерии/ Оценка, уровень сформирован- ности компетенций	«5», повышенный уровень	«4», средний уровень	«3», пороговый уровень	«2», уровень не сформирован
Участие в обсуждении по теме занятия	Участвует в обсуждении по ряду вопросов занятия, выступления развёрнутые, последовательные; демонстрирует свободное владение материалом по теме, навыками публичного выступления; правильно отвечает на уточняющие вопросы	Участвует в обсуждении по ряду вопросов занятия: выступает достаточно полно по одному вопросу коллектива, или по нескольким вопросам, но недостаточно полно; демонстрирует владение материалом по теме; правильно отвечает на	Выступает с дополнениями; дополнения носят частный характер; на вопросы отвечает, но с затруднениями	Вносит отдельные уточнения частного характера; на вопросы не отвечает; в обсуждении не участвует

		уточняющие вопросы		
Участие в решении кейс-задач по теме коллоквиума и обсуждении ответов	Формулирует полные, точные ответы на задачи, в ряде случаев – несколько вариантов решений, с обоснованием ответов нормами правовых источников и их комментариями	Формулирует ответы на задачи с обоснованием ответов нормами правовых источников, но не даёт комментариев	Самостоятельно находит нужную правовую норму в акте, но не способен сформулировать ответ	Обнаруживает существенные затруднения к самостоятельному решению задач

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ РОЛЕВОЙ (ДЕЛОВОЙ) ИГРЫ

Деловая игра – это имитация, моделирование, упрощенное воспроизведение реальной производственной (экономической) ситуации в игровой форме, в которой каждый участник играет роль, выполняет действия, аналогичные поведению людей в жизни, но с учетом принятых правил игры.

Основной целью деловой игры является развитие теоретического и практического мышления в профессиональной сфере.

В ходе деловой игры решаются следующие педагогические задачи:

- формирование у студентов целостного представления о профессиональной деятельности и ее динамике;
- приобретение проблемно-профессионального и социального опыта, в том числе и в принятии индивидуальных и коллективных решений;
- формирование познавательной мотивации, обеспечение условий появления профессиональной мотивации.

Структура подготовки и проведения деловой игры:

1. Постановка цели и задач.
2. Подготовка к проведению деловой игры.

Преподаватель:

- подбирает материал, необходимый для проведения игры;
- разрабатывает сценарий и распределяет роли;
- определяет методы, приемы и средства стимулирования творческой и мыслительной активности студентов;
- подбирает наглядный материал и техническое сопровождение;
- знакомит участников игры со сценарием.

Студент:

- самостоятельно прорабатывает материал по теме деловой игры;
- знакомится со сценарием игры и распределением ролей.

Особое место при подготовке преподавателя к проведению деловой игры является разработка сценария.

В структуру сценария входят следующие компоненты:

1. цель игры;
2. предмет игры;
3. правила игры;
4. распределение ролей;
5. цели игроков;
6. функции игроков;

7. графическая модель взаимодействия участников;

8. система оценивания.

При разработке правил деловой игры необходимо учитывать следующее:

– правил не должно быть слишком много, не более 5-10, они должны быть представлены аудитории на плакатах или с помощью технических средств;

– характер правил должен обеспечивать воспроизведение реального и делового контекста игры;

– правила содержат ограничения, касающиеся технологий игры, регламента игровых процедур или их элементов, ролей и функций преподавателей – ведущих, системы оценивания;

– правила должны быть связаны с системой стимулирования и инструкциями игроков.

При разработке деловых игр следует помнить, что:

– деловая игра используется не изолированно, а в совокупности со всеми другими видами работы студентов, поэтому необходимо учитывать ее влияние на них;

– в деловой игре необходимы предметная и социальная компетентность участников, поэтому следует начинать подготовку к деловой игре с анализа конкретных производственных ситуаций и разыгрывания ролей;

– структурные компоненты деловой игры должны сочетаться таким образом, чтобы поставленные цели достигались с наибольшим эффектом;

– режим работы студентов в процессе деловой игры не укладывается в рамки их традиционного поведения на занятии.

3. Проведение деловой игры.

Деловая игра проводится компактно и рассчитана на 2-4 часа практических занятий..

При проведении игры преподаватель действует на всех ее этапах: перед игрой, до ее начала, в течение игры, в конце игры и при ее анализе. Степень участия преподавателя на разных этапах игры может быть различной и зависит от поставленных задач.

Критерии оценки участия студентов в ролевой (деловой) игре, уровень освоения компетенций

Критерии	Оценка, уровень освоения компетенций
студент активен, включен в процесс, внес свою ощутимую «лепту» в создание нужной роли, конструктивно обсуждает, анализирует, делится идеями и предложениями, эффективно взаимодействует с членами своей творческой группы.	«отлично», повышенный уровень
студент активен и включен в процесс игры, однако иногда отвлекается, уходит в обсуждение сторонних тем	«хорошо», средний уровень
студент проявляет некоторую пассивность при участии в игре, анализе, отвлекается, но в целом участвовал в творческом процессе создания деловой ситуации.	«удовлетворительно», пороговый уровень
студент пассивен и не включен в процесс	«неудовлетворительно», не сформирован уровень

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

Круглый стол – это практическое занятие, в основу которого преднамеренно заложены несколько точек зрения на один и тот же вопрос, обсуждение которых подводит к приемлемым для всех участников позициям и решениям.

Основной целью круглого стола является углубление теоретических профессиональных знаний и прогнозирование возможных практических результатов.

В ходе круглого стола решаются следующие педагогические задачи через формирование навыков:

- активного слушания и коммуникации;
- умения выслушать различные точки зрения;
- умения отстаивать собственную точку зрения;
- критического мышления и прогнозирования;
- нахождение значимой информации;
- критическая оценка доказательств;
- осознание предубеждений и предвзятости;
- сотрудничества и позитивного разрешения проблемы;
- участия в работе групп, решающих общественно значимые проблемы.

Структура подготовки и проведения круглого стола:

1. Постановка цели и задач.

2. Подготовка к проведению круглого стола.

Преподаватель:

- выбирает тему;
- подбирает материал;
- разрабатывает план занятия;
- определяет методы, приемы и средства стимулирования творческой и мыслительной активности студентов;
- подбирает наглядный материал и техническое сопровождение, которое располагается таким образом, чтобы всем участникам был виден экран;
- консультирует студентов (в группе – на начальном этапе подготовки круглого стола, индивидуально – по собственной инициативе или по инициативе студента);
- готовит аудиторию, позволяющую всем участникам разместиться по кругу.

Студент:

- самостоятельно прорабатывает материал по теме круглого стола;
- готовит вопросы по теме круглого стола.

При разработке плана круглого стола преподаватель должен учесть, что он включает в себя:

- цели занятия, ориентированные на то, чему могут (должны) научиться студенты;
- структуру занятия;
- порядок ведения круглого стола;
- возможные варианты обсуждения темы;
- вопросы и задачи для создания проблемной ситуации;
- приёмы выявления позиций у отдельных лиц или микрогрупп;
- порядок завершения занятия.

Основными критериями круглого стола являются:

- неразрешённый вопрос;
- равноправное участие представителей всех заинтересованных сторон;
- выработка приемлемых для всех участников решений по обсуждаемому вопросу.

3. Проведение круглого стола.

Для ведения круглого стола обязательно назначается ведущий. Ведущим может быть как сам преподаватель, так и кто-то из студентов.

Ведущему необходимо соблюдать принцип справедливости в очередности выступлений, быть готовым к непредвиденным ситуациям, которые могут возникнуть в ходе круглого стола, а также соблюдать нейтралитет и не склоняться ни к одной из точек зрения участников.

Деятельность ведущего охватывает решение четырех основных вопросов:

- С чего начинать занятие?
- Кому и в какой последовательности давать слово?
- Что делать, если участники в своих выступлениях начали повторяться?
- Чего нельзя допускать за круглым столом?

1. С чего начинать занятие?

Занятие начинается со вступительного слова ведущего, в котором ставятся цели и задачи встречи, а также определяются позиции участников.

2. Кому и в какой последовательности давать слово?

В ходе занятия важно, чтобы каждый участник неоднократно высказал своё мнение по обсуждаемому вопросу.

Если микрогруппы по единым точкам зрения не сформировались, выступают все желающие. Когда микрогруппы уже обозначились, правильным будет поочередно давать слово представителю каждой из них.

Возможен вариант, когда при наличии явных лидеров в микрогруппах слово поочередно предоставляется им. Лидеры же, в свою очередь, прежде чем выступить, советуется с членами микрогруппы.

3. Что делать, если участники в своих выступлениях начали повторяться?

В ходе занятия может наступить момент, когда происходит разговор об уже оговоренном, без приращения знаний, без корректировки позиций, без сближения позиций участников занятия.

В этой ситуации ведущий должен проанализировать сложившуюся ситуацию и:

- при очевидной бесплодности ведения дискуссии дальше – завершить обсуждение вопроса.
- при затянувшемся теоретическом обсуждении – направить обсуждение вопроса в практическое русло.
- при длительном обсуждении практической стороны вопроса – ориентировать участников на теоретическое обоснование вопроса или выработку практических заданий для студентов.

4. Чего нельзя допускать за круглым столом?

Ведущий не должен:

- нарушать принцип равноправия всех участников круглого стола;
- допускать разжигания конфликтных ситуаций между участниками;
- допускать уговаривания кого-либо кем-либо;
- позволять бездоказательно, не аргументировано отрицать ту или иную точку зрения;
- стремиться примирить спорящих участников, только для того, чтобы всем было хорошо;
- отстаивать свою точку зрения по обсуждаемому вопросу или склоняться к точке зрения кого-то из участников.

Подведение итогов работы круглого стола является обязательным

Ошибочный вариант подведения итогов:

«Уважаемые участники встречи, гости. Несомненно, что разговор за круглым столом носил полезный и плодотворный характер. Были высказаны точки зрения, позиции многих участников занятия. Всё это мы постараемся использовать в дальнейшей

учёбе. Мы благодарим наших гостей, что они нашли время и пришли к нам. Спасибо, до свидания».

Правильный вариант подведения итогов предусматривает:

- напоминание целей и задач круглого стола;
- демонстрацию итоговой расстановки точек зрения участников встречи на проблему;
- формулирование общей позиции, к которой пришли или близки все участники встречи;
- ориентирование студентов на изучение вопросов, которые не нашли должного освещения на занятии;
- задание на самоподготовку;
- слова благодарности всем участникам встречи.

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций:

Критерии	Оценка, уровень сформированности компетенций
четкое и грамотное формулирование мысли; правильное структурирование информации; использование основных категорий анализа; выделение причинно-следственных связей; иллюстрация понятий соответствующими примерами; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям; правильные ответы на вопросы	«отлично», повышенный уровень
правильно формулирует мысли; правильное структурирование информации; приводит примеры для иллюстрации основных понятий; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, но имеются небольшие недочеты; незначительные затруднения ответы на вопросы	«хорошо», средний уровень
размытое изложение сути поставленной проблемы; в работе не определена собственная позиция; оформление работы не в полной мере соответствует предъявляемым требованиям; значительные затруднения ответы на вопросы	«удовлетворительно», пороговый уровень

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра экономики и управления

II. РЕФЕРАТЫ

Темы рефератов

1. Актуальность проблемы качества
2. ГОСТ ИСО 9000-2011. Модель менеджмента качества, основанной на процессном подходе.
3. Экономическое, социальное и научно-техническое значение повышения качества услуг и товаров.
4. ГОСТ ИСО 9000-2011. Цикл PDCA
5. Триада направления деятельности, способствующих решению задач по управлению качеством
6. ГОСТ ИСО 9000-2011. Принципы менеджмента качества
7. Основные понятия в области управления качеством: качество, система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества
8. ГОСТ ИСО 9004-2011. Назначение и использование
9. Классификация туристских услуг
10. ГОСТ ИСО 9001-2011. Назначение и использование
11. Классификация услуг гостиниц
12. Семейство стандартов на системы менеджмента качества (ISO 9000:2011): состав и назначение
13. Классификация услуг общественного питания
14. Инструменты планирования и управления: анализ матричных данных
15. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)
16. Инструменты планирования и управления: матричная диаграмма
17. Классификация организаций в туризме
18. Инструменты планирования и управления: диаграмма процесса осуществления программы (PDCA)
19. Классификация гостиниц.
20. Инструменты планирования и управления: древовидная диаграмма
21. Классификация организаций общественного питания
22. Инструменты планирования и управления: диаграмма связей (взаимосвязей)
23. Качество услуг как объект управления
24. Инструменты планирования и управления: диаграмма связанности (средства)
25. Структура туристского продукта
26. Метод самоконтроля
27. Восприятие качества услуги потребителем
28. Круги качества
29. Восприятие качества и восприятие ценности услуги потребителем
30. Метод ABC - анализа
31. Типология элементов обслуживания Кедотта и Терджена.
32. Инструменты анализа качества: контрольная карта
33. Составные элементы процесса восприятия качества услуги потребителем
34. Инструменты анализа качества: диаграмма Парето
35. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и

желаемом качества

36. Инструменты анализа качества: контрольный листок
37. Требования стандартов к услугам, организациям и методам контроля
38. Требования стандартов к услугам, организациям и методам контроля.
39. Показатели качества услуг
40. Составные элементы процесса восприятия качества услуги
41. Показатели качества услуг, используемые в исследовательском инструменте

SERVQUAL

42. Документация на системы менеджмента качества, ее уровни
43. Методы оценки уровня качества услуги (методы квалиметрии)
44. Восприятие качества услуги потребителем
45. Метод средневзвешенного показателя
46. Концепция Шесть сиг, ее статистические основы
47. Концепция Кайдзен и ее особенности
48. Модель восприятия качества услуги, основанная на базовом, требуемом и желаемом качестве
49. Концепция Шесть сигм: решение производственных проблем с применением процедуры DMAIC
50. Концепция всеобщего управления качеством: концепция Ф. Кросби.
51. Концепция всеобщего управления качеством: концепция Дж. Джурана и А. Фейгенбаума
52. Концепция кайдзен: определение и сущность концепции кайдзен, базовые принципы концепции кайдзен, особенности концепции кайдзен
53. Национальные премии по качеству и самооценка деятельности организаций на основе критериев премий по качеству
54. Сертификация услуг туризма
55. Сущность и особенности интегрированных систем менеджмента качества
56. Сертификация систем менеджмента качества.

Методические рекомендации по написанию реферативных работ

Написание реферата – это приобретение необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Подготовка рефератов способствует закреплению экономических знаний, развитию умения самостоятельно анализировать многообразные общественно-политические явления современности, вести полемику.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение;
- составление плана;
- написание текста работы и ее оформление;
- устное изложение реферата.

Реферат пишется по наиболее актуальным проблемам российской экономики. В нем на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Темы рефератов охватывают и дискуссионные вопросы дисциплины. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции развития экономики. Рекомендованная тематика рефератов примерная. Студент при желании может сам предложить ту или иную тему, предварительно согласовав ее с научным руководителем.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия, конспектов лекций). После этого необходимо изучить нормативные акты, литературные и иные источники, рекомендованные преподавателем. Однако перечень источников не должен связывать инициативу курсанта. Он может использовать произведения, самостоятельно подобранные в результате изучения библиографии в библиотеке. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал название темы.

Реферат, как правило, состоит из *введения*, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, *основного материала*, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и *заключения*, где формируются выводы, оценки, предложения.

Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Объем реферата — от 20 до 30 машинописных страниц.

На титульном листе студент указывает название вуза, кафедры, полное наименование темы реферата, свою фамилию и инициалы, а также ученую степень, звание, фамилию и инициалы научного руководителя, а в самом конце – дату написания работы и личную подпись.

Особое внимание следует уделить оформлению научно-справочного аппарата и, прежде всего, подстрочных сносок (внизу страницы, под чертой). Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, с которой взята цитата или соответствующее положение. Для статей из журналов, сборников указывают фамилию и инициалы автора, название статьи, затем название журнала или сборника статей с указанием года издания и номера (или выпуска). При ссылке на газетную статью, кроме названия и года, издания указывают дату. Оформляя нормативные источники, необходимо указывать полное и точное название нормативного акта, дату его принятия и редакции, а также изменений и дополнений. При этом обязательными являются название, год, номер и статья официального издания, где был опубликован нормативный акт. Текст полностью написанной и оформленной работы подлежит тщательной проверке. Ошибки и опiski как в тексте, так и в цитатах и в научно-справочном аппарате, отрицательно сказываются на оценке.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7–10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, преподаватель отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения студенту выставляется соответствующая оценка.

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций:

Критерии	Оценка, уровень сформированности компетенций
четкое и грамотное формулирование мысли; правильное структурирование информации; использование основных категорий анализа; выделение причинно-следственных	«отлично», повышенный уровень

связей; иллюстрация понятий соответствующими примерами; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям; правильные ответы на вопросы при устном изложении материала	
правильно формулирует мысли; правильное структурирование информации; приводит примеры для иллюстрации основных понятий; оформление работы соответствует предъявляемым требованиям, но имеются небольшие недочеты; незначительные затруднения ответы на вопросы	«хорошо», средний уровень
размытое изложение сути поставленной проблемы; в работе не определена собственная позиция; оформление работы не в полной мере соответствует предъявляемым требованиям; значительные затруднения ответы на вопросы	«удовлетворительно», пороговый уровень

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра экономики и управления

**III. ТЕСТЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ
СТУДЕНТОВ**

1. Гегель определял «качество» как ... (выберите один вариант ответа)
 - 1) тождественная с бытием определенность
 - 2) существенный признак, свойство, отличающее один предмет от другого
 - 3) степень достоинства, ценности, пригодность и вещи, действия и т. д.
 - 4) удовлетворение нужд потребителя
2. Дж.Джуран определял значение термина «качество» как (выберите один вариант ответа)
 - 1) качество, ориентированное на потребителя
 - 2) качество, характеризующее технический уровень продукта
 - 3) качество, ориентированное на потребителя и технический уровень продукта
 - 4) качество, ориентированное на конкурентов
3. Понятие «качество» в МС ИСО 8402 определено как ... (выберите один вариант ответа)
 - 1) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности
 - 2) объективная особенность продукции, проявляющаяся при ее создании, оценке, хранении и потреблении
 - 3) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребности в соответствии с ее назначения
 - 4) объективная особенность продукции, проявляющаяся при ее потреблении
4. В соответствии с МС ИСО 8402 управление качеством понимается как ...(выберите один вариант ответа)
 - 1) действия, осуществляемые при создании или потреблении продукции, для удовлетворения, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества
 - 2) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству
 - 3) специальная область управленческой деятельности, необходимая для обеспечения технического уровня качества продукции
 - 4) специальная область управленческой деятельности, включающая методы количественной оценки качества различных объектов
5. Объектами управления качеством являются ...(выберите несколько вариантов ответа)
 - 1) продукция
 - 2) процесс
 - 3) организация
 - 4) персонал
6. Факторы, оказывающие влияние на формирование политики в области качества ...(выберите несколько вариантов ответа)
 - 1) общее состояние экономики
 - 2) научно-технический прогресс
 - 3) наличие инвестиций в развитии предприятий
 - 4) достижения конкурентов

7. Необходимость наличия на предприятии инспекции по качеству впервые обосновал ... (выберите один вариант ответа)

- 1) А.Фойоль
- 2) Ф.Тейлор
- 3) Г.Форд
- 4) В.Шухарт

8. Заслуги в разработке контрольных карт принадлежат ... (выберите один вариант ответа)

- 1) Э.Демингу
- 2) Дж.Джурангу
- 3) Г.Форду
- 4) В.Шухарту

9. В какой из стран 40-60 г. 20 века стали активно использоваться на предприятиях статистические методы контроля качества (выберите один вариант ответа)

- 1) США
- 2) Россия
- 3) Япония
- 4) Германия

10. Автор 14 принципов управления качеством, которые были положены в основу реформирования системы менеджмента производства в Японии

- 1) К.Исикава
- 2) Дж.Джуранг
- 3) Э.Деминг
- 4) В.Шухарт

11. Методы управления качеством: ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) экономический
- 2) организационно-распорядительные
- 3) физико-химические
- 4) экспертные

12. Особенности новой версии ИСО 9000 являются ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) ориентация на потребителя
- 2) ориентация на конкурентов
- 3) процессный подход к управлению качеством
- 4) вовлечение всего персонала в работы по качеству

13. Обязательные требования к продукции должны быть установлены в ... (выберите один вариант ответа)

- 1) технических регламентах
- 2) стандартах предприятия
- 3) ТУ
- 4) ГОСТ

14. Разработкой международных стандартов по системе качества занимается ... (выберите один вариант ответа)

- 1) МАК (международная академия качества)
- 2) МЭК (международная электротехническая комиссия)
- 3) ИСО
- 4) ЕЭС

15. Для целей сертификации систем качества служат стандарт ... (выберите один вариант ответа)

- 1) ИСО 9000
- 2) ИСО 9001
- 3) ИСО 9004

4) ИСО 10011

16. Потребитель при продаже ему товара не надлежащего качества в праве потребовать ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) безвозмездное устроение недостатков
- 2) соразмерное уменьшение цены
- 3) замены на товар аналогичной марки
- 4) расторжения договора купли продажи

17. Показатель качества это ... (выберите один вариант ответа)

- 1) характерная особенность продукции
- 2) качественная характеристика одного или нескольких свойств объекта
- 3) количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество
- 4) метод оценки уровня качества

18. Базовый показатель это ...

1) отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на его создание

- 2) показатель качества, принятый за эталон
- 3) отношение фактического показателя к базовому
- 4) конкретный показатель, установленный для данного товара

19. Интегральный показатель это ...

1) отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на его создание

- 2) показатель качества, принятый за эталон
- 3) отношение фактического показателя к базовому
- 4) конкретный показатель, установленный для данного товара

20. Относительный показатель это ...

1) отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на его создание

- 2) показатель качества, принятый за эталон
- 3) отношение фактического показателя к базовому
- 4) конкретный показатель, установленный для данного товара

21. Фактический показатель это ...

1) отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на его создание

- 2) показатель качества, принятый за эталон
- 3) отношение фактического показателя к базовому
- 4) конкретный показатель, установленный для данного товара

22. Оценка уровня качества продукции (услуги) предполагает ... (выберите один вариант ответа)

- 1) сравнение фактического значения показателя качества продукции с установленными требованиями
- 2) определение значений показателя качества оцениваемой продукции (услуги)
- 3) выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции (услуги), определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми
- 4) определение значений единичных показателя качества оцениваемой продукции (услуги)

23. К методам оценки уровня качества продукции (услуги) относятся ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) экономический
- 2) органолептический
- 3) дифференциальный
- 4) комплексный

24. Недостатками органолептического метода определений значений показателей качества продукции являются ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) большие затраты на проведение
- 2) трудоемкость
- 3) субъективизм
- 4) результаты не могут быть выражены в точных единицах, поэтому они трудно сопоставимы

25. Квалиметрия это ... (выберите один вариант ответа)

- 1) научная область о свойствах объектов
- 2) научная область, включающая методы количественной оценки качества различных объектов
- 3) научная область о показателях качества различных объектов
- 4) специальная область управленческой деятельности, необходимая для обеспечения технического уровня качества продукции

26. Факторы внешней среды оказывающие влияние на качество ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) поставщики сырья и материалов
- 2) потребители
- 3) поставщики трудовых ресурсов
- 4) заказчики

27. Контроль качества продукции (услуги) предполагает ... (выберите один вариант ответа)

- 1) проверка соответствия количественных и (или) качественных характеристик продукции (услуги) или процесса установленным требованиям
- 2) установление соответствия характеристик свойств продукции (услуги) техническим условиям
- 3) оценку готовности предприятия к выпуску продукции (предоставления услуги)
- 4) оценку эффективности вносимых изменений в конструкцию, рецептуру или технологический процесс

28. По полноте охвата контролируемой продукции, контроль качества делится на ... (выберите несколько вариантов ответа)

- 1) сплошной
- 2) государственный
- 3) выборочный
- 4) ведомственный

29. Достоинства выборочного контроля качества ... (выберите один вариант ответа)

- 1) надежность
- 2) длительность
- 3) трудоемкость
- 4) экономичность

30. Контроль качества продукции ... (выберите один вариант ответа)

- 1) контроль, по результатам которого принимается решение о ее пригодности к поставкам или использованию
- 2) контроль, при котором решение о качестве контролируемой продукции принимается по результатам проверки одной или нескольких выборок
- 3) контроль качества каждой единицы продукции в партии
- 4) контроль продукции поставщика

31. Критический дефект – это ... (выберите один вариант ответа)

- 1) дефект, при наличии которого использование изделия по назначению невозможно или недопустимо
- 2) дефект, существенно влияющий на использование изделия по назначению и долговечность

3) дефект, существенно не влияющий на использование изделия по назначению и долговечность

4) дефект, при наличии которого использование изделия по назначению возможно

32. Продукция признаваемая годной ...(выберите один вариант ответа)

1) является бездефектной

2) содержит допускаемые НД отклонения

3) может быть бездефектной или содержать НД отклонения

4) содержит существенные недостатки

33. Установите последовательность этапов организации работ по качеству (расставить в нужной последовательности)

1) внедрение системы качества

2) разработка системы качества

3) сертификация системы качества

4) инспекционный контроль за системой качества

34. Выплата премий работникам за выпуск качественной продукции относится к ...(выберите один вариант ответа)

1) воспитательным методам управления качеством

2) методам материального стимулирования

3) социально-психологические

4) организационно-распорядительным методам

35. Услуга в сфере туризма и гостиничного бизнеса обладает следующими характеристиками ...(выберите несколько вариантов ответа)

1) неосвязаемость

2) неотделимость

3) недолговечность

4) отсутствие собственности

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций:

- оценка «отлично» (повышенный уровень) - выставляется студенту, если студент верно решил 85% тестовых заданий;

- оценка «хорошо» (средний уровень) - выставляется студенту, если студент верно решил 70% тестовых заданий;

- оценка «удовлетворительно» (пороговый уровень) - выставляется студенту, если студент верно решил 55% тестовых заданий;

- оценка «неудовлетворительно» (уровень не сформирован) - выставляется студенту, если студент решил верно менее 54% тестовых заданий.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

Кафедра экономики и управления

**IV. ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ**

1. Понятие качества, его сущность.
2. Термины и определения в области управления качеством.
3. Правовое обеспечение управления качеством продукции
4. Защита прав потребителя в области качества
5. Международные стандарты серии 9000, виды, содержание и значение в управлении качеством
6. Основные принципы менеджмента качества.
7. Квалиметрия. Понятие и содержание, основные задачи
8. Подходы к управлению качеством в США, Японии и других странах
9. Отечественный опыт управления качеством.
10. Классификация показателей качества продукции.
11. Специфические требования к качеству услуги.
12. Показатели надежности.
13. Эргономические показатели
14. Показатели назначения.
15. Обеспечение качества продукции. Формирующие факторы.
16. Обеспечение качества продукции. Сохраняющие факторы
17. Понятие и содержание оценки уровня качества продукции
18. Методы оценки уровня качества продукции
19. Методы определения значений показателей качества продукции.
20. Измерительный метод определения значений показателей качества продукции.
21. Органолептический метод определения значений показателей качества продукции.
22. Функции и организация технического контроля качества на предприятии.
23. Контроль качества продукции. Виды контроля.
24. Понятие годной продукции и брака.
25. Градация продукции и услуг по качеству (на сорта, группы качества, звезды и пр.).
26. Испытания продукции. Виды испытаний, их характеристика.
27. Статистические методы управления качеством.
28. Сущность и значение статистических методов контроля.
29. Входной контроль качества продукции: сущность, значение и задачи.
30. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции.
31. Планирование качества продукции, виды и задачи планирования.
32. Стимулирование качества продукции.
33. Структура цикла Деминга и его идеи в области управления качеством.
34. Основоположники в области управления качеством.
35. Сущность концепции всеобщего управления качеством.
36. Кружки качества, принципы их организации и работы
37. Этапы эволюции качества.
38. Управление качеством в сфере туризма и гостиничного бизнеса.
39. Классификация затрат на качество
40. Японский подход к классификации затрат на обеспечение качества.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №1

1. Понятие качества, его сущность.
2. Японский подход к классификации затрат на обеспечение качества.

Подпись экзаменатора _____

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №2

1. Термины и определения в области управления качеством.
2. Классификация затрат на качество

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №3

1. Правовое обеспечение управления качеством продукции
2. Управление качеством в сфере туризма и гостиничного бизнеса.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №4

1. Защита прав потребителя в области качества
2. Этапы эволюции качества.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №5

1. Международные стандарты серии 9000, виды, содержание и значение в управлении качеством
2. Круги качества, принципы их организации и работы

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №6

1. Основные принципы менеджмента качества.
2. Сущность концепции всеобщего управления качеством.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №7

1. Квалиметрия. Понятие и содержание, основные задачи
2. Основоположники в области управления качеством.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №8

1. Подходы к управлению качеством в США, Японии и других странах
2. Стимулирование качества продукции.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №9

1. Отечественный опыт управления качеством.
2. Планирование качества продукции, виды и задачи планирования.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №10

1. Классификация показателей качества продукции.
2. Структура цикла Деминга и его идеи в области управления качеством.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №11

1. Специфические требования к качеству услуги.
2. Органолептический метод определения значений показателей качества продукции.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №12

1. Показатели надежности.
2. Входной контроль качества продукции: сущность, значение и задачи.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №13

1. Эргономические показатели
2. Сущность и значение статистических методов контроля.

Подпись экзаменатора_____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №14

1. Показатели назначения.
2. Статистические методы управления качеством.

Подпись экзаменатора_____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №15

1. Обеспечение качества продукции. Формирующие факторы.
2. Испытания продукции. Виды испытаний, их характеристика.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №16

1. Обеспечение качества продукции. Сохраняющие факторы
2. Градация продукции и услуг по качеству (на сорта, группы качества, звезды и пр.).

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №17

1. Понятие и содержание оценки уровня качества продукции
2. Понятие годной продукции и брака.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №18

1. Методы оценки уровня качества продукции
2. Контроль качества продукции. Виды контроля.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №19

1. Методы определения значений показателей качества продукции.
2. Функции и организация технического контроля качества на предприятии.

Подпись экзаменатора _____

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИКАМСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДЕНО
на заседании кафедры

Протокол № _____
Зав. кафедрой Субботиной Ю.Д.

Дисциплина: Управление качеством
Кафедра: Экономики и управления
Факультет: Экономики и управления

Экзаменационный билет №20

1. Измерительный метод определения значений показателей качества продукции.
2. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции.

Подпись экзаменатора _____

Критерии оценки, уровень сформированности компетенций:

- оценка «отлично» (повышенный уровень) выставляется студенту, если студент обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на все два вопроса продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; использовал примеры из дополнительной литературы и практики; сделал вывод по излагаемому материалу;

- оценка «хорошо» (средний уровень) выставляется студенту, если студент обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала по существу; отсутствуют существенные неточности в формулировании понятий; правильно применены теоретические положения, подтвержденные примерами; сделан вывод; два вопроса освещены полностью или один вопрос освещён полностью, а другой доводится до логического завершения при наводящих вопросах преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» (пороговый уровень) выставляется студенту, если студент имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения; один вопрос разобран полностью, второй начат, но не завершён до конца; два вопроса начаты и при помощи наводящих вопросов доводятся до конца;

- оценка «неудовлетворительно» (уровень не сформирован) выставляется студенту, если студент не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают;

Перечень компетенций, проверяемых на экзамене: ОК-3, ОПК-2, ПК-10.