


ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра управления и отраслевой экономики

Рег. № ИУУП.03-29
«05» 10 20 22г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «12» 09 2022 г. № 2
Заведующий кафедрой

_____ Рудой Е.В.
(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.Б.29 Управление качеством

Шифр и наименование дисциплины

38.03.02 Менеджмент

Код и наименование направления подготовки

Логистика и управление цепями поставок

Направленность (профиль)

Новосибирск 2022

**МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

| Критерии оценки | Уровень сформированности компетенций |
|---|--------------------------------------|
| Оценка по пятибалльной системе | |
| «Отлично» | «Высокий уровень» |
| «Хорошо» | «Повышенный уровень» |
| «Удовлетворительно» | «Пороговый уровень» |
| «Неудовлетворительно» | «Не достаточный» |
| Оценка по системе «зачет <input type="checkbox"/> незачет» | |
| «Зачтено» | «Достаточный» |
| «Не зачтено» | «Не достаточный» |

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (<http://nsau.edu.ru/file/403>: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (<http://nsau.edu.ru/file/104821>: режим доступа свободный).

**Паспорт
фонда оценочных средств**

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины* | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-------|---|---|--|
| 1 | Раздел 1. Основы управления качеством | ОПК-2 ПК-3 | Текущий контроль, доклад, тесты для контроля остаточных знаний, творческое задание. |
| 2 | Раздел 2. Экономическое обеспечение качества | ОПК-2 ПК-3 | Текущий контроль, доклад, тесты для контроля остаточных знаний, творческое задание, деловая игра. |
| 3 | Раздел 3. Подтверждение качества и признание высоких результатов в области менеджмента качества | ОПК-2 ПК-3 | Текущий контроль, доклад, тесты для контроля остаточных знаний, творческое задание, ситуационная задача. |

*Наименование темы (раздела) или тем (разделов) соответствует рабочей программе дисциплины.

**Вопросы для коллоквиумов
по дисциплине «Управление качеством»**

Раздел 2. Экономическое обеспечение качества

Раздел 3. Подтверждение качества и признание высоких результатов в области менеджмента качества

К разделу 2. Экономическое обеспечение качества.

1. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
2. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
3. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?
4. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?
5. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
6. Каков диапазон «цены» качества?

К разделу 3. Подтверждение качества и признание высоких результатов в области менеджмента качества.

1. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
2. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
3. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
4. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM.

Критерии оценки:

- Оценка «отлично», (по итогам одного коллоквиума) выставляется студенту, если: показано умение применять полученные теоретические знания, глубокое и творческое овладение основной и дополнительной литературой; материал излагается аргументировано и логически стройно; показаны достаточно прочные практические навыки, умение теоретически обосновывать высказываемые положения;
- Оценка «хорошо», выставляется студенту, если: ответы были многословными, мысли излагались недостаточно четко и без должной логической последовательности; показаны недостаточные знания основной литературы и недостаточно прочные практические навыки; не даны положительные ответы на дополнительные вопросы;
- Оценка «удовлетворительно» ставится студенту за посещение занятия

и односложный ответ с помощью подсказки преподавателя;

- Оценка «неудовлетворительно», ставится, если студент отсутствовал на занятии или неучаствовал в обсуждении.

Составитель:


_____ Л.А. Цветкова
« 28 » 04 2017 г.

**Кейс-задачи
по дисциплине «Управление качеством»**

Раздел 1. Основы управления качеством

Раздел 2. Экономическое обеспечение качества

Раздел 3. Подтверждение качества и признание высоких результатов в области менеджмента качества

Тема 1.2. Формирование современного представления о менеджменте качества.

Задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: *«Качество — это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».*

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: *«Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».*

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Тема 1.3 Современные системы управления качеством.

Задача 2.Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Задача 3. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще

лучше. «Неустанная погоня за совершенством» — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лапидус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными — автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке».

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Тема 2.3. Экономическая эффективность управления качеством

Задача 4. Проанализируйте конкурентоспособность молокопродуктов.

В качестве основных потребительских свойств, присущих продовольственным товарам, выбраны содержание белков, жиров, углеводов, обменной энергии, витаминов. Потребительские свойства продукта Б оцениваются по формуле, баллов:

$$B = \sum_{i=1}^n \frac{A_i}{A_1} 100$$

где A_i — показатель, характеризующий содержание i -го потребительского свойства в 100 г анализируемого продукта, г; A_1 — показатель, характеризующий содержание i -го потребительского свойства в 100 г базисного продукта, г.

Базой для расчетов служит молоко.

Ранжированный ряд строится по относительному экономическому показателю — цене 100 баллов потребительских свойств продукта (P').

$$P' = \frac{P}{B} 100$$

где P — цена 1 кг анализируемого продукта на региональном потребительском рынке, руб.

Постройте ранжированный ряд конкурентоспособности хлебопродуктов и сделайте вывод по результатам.

Характеристика молокопродуктов

| Продукт | Содержание в 100 г | | | | | Цена 1 кг на потребительском рынке, руб. |
|------------------|--------------------|---------|-------------|---------------|--------------|--|
| | белки, г | жиры, г | углеводы, г | энергия, ккал | витамины, мг | |
| Молоко 1 вариант | 2,8 | 3,2 | 4,7 | 58 | 1,42 | 37,57 |
| Молоко 2 вариант | 2,6 | 3,0 | 4,5 | 56 | 1,46 | 35,64 |

| | | | | | | |
|---------------------------|------|------|-----|-----|------|--------|
| Молоко 3 вариант | 2,4 | 2,5 | 4,6 | 54 | 1,54 | 28,87 |
| Молоко 4 вар. | 2,2 | 2,0 | 4,8 | 52 | 1,47 | 29,60 |
| Молоко 5 вариант | 3,0 | 3,5 | 4,9 | 60 | 1,52 | 39,67 |
| Молоко 6 вариант | 2,8 | 4,0 | 4,6 | 64 | 1,49 | 42,70 |
| Масло сливочное несоленое | 0,6 | 82,5 | 0,9 | 748 | 0,58 | 251,45 |
| Сыры твердые | 23,4 | 30 | - | 371 | 2,5 | 216,33 |
| Творог нежирный | 14 | 0,18 | 1,3 | 226 | 1,21 | 195,76 |
| Кефир жирный | 2,8 | 3,2 | 4,1 | 59 | 1,05 | 40,75 |

Расчет цены 100 баллов потребительских свойств продукта

| Продукт | Содержание в 100 г | | | | | Совокупная оценка потребительских свойств, баллов | Цена 100 баллов потребительских свойств, руб. |
|---------------------------|--------------------|---------|-------------|---------------|--------------|---|---|
| | белки, г | жиры, г | углеводы, г | энергия, ккал | витамины, мг | | |
| Молоко | | | | | | | |
| Масло сливочное несоленое | | | | | | | |
| Сыры твердые | | | | | | | |
| Творог нежирный | | | | | | | |
| Кефир жирный | | | | | | | |

Задача 5. Завод производит три вида продукции: А, В, С. На стадии проектирования сложного технического изделия А решается вопрос об объеме и уровне детализации технического описания.

Предположим, разработка подробных инструкций по обслуживанию будет стоить 25 тыс. руб. плюс издание для каждого комплекта оборудования — еще 10 руб. Причем наличие или отсутствие инструкций никак не отразится на цене продажи (10 тыс. руб.), так как гарантийные обязательства включают обслуживание с выездом к заказчику, т.е. потребитель не будет интересоваться сопроводительной документацией из-за уверенности в технической поддержке. Сервисный отдел предприятия работает по окладному принципу, и расходы на его содержание составляют 50 тыс. руб. в месяц.

Средняя стоимость одного вызова составляет 400 руб. (средние транспортные расходы плюс почасовая ставка персонала, умноженная на среднее время вызова), среднее количество вызовов — 100 в месяц, и они распределены следующим образом: изделие А (выпуск без инструкции по обслуживанию) — 60; изделие В и С — по 20 каждое (снабжены инструкциями).

Из опыта производства и обслуживания изделий В и С следует, что в результате выпуска инструкций по эксплуатации количество вызовов снизится с 60 до 20 в месяц.

Обоснуйте, следует ли выпускать инструкции по обслуживанию изделий.

Тема 3.3. Премии за высокие результаты в области управления качеством

Задача 6. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие — вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, — вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов — ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Задача 7. Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

«Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое

эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

«Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Критерии оценки:

- Оценка «отлично», выставляется студенту, если: показано умение применять полученные теоретические знания, глубокое и творческое овладение основной и дополнительной литературой; материал излагается аргументировано и логически стройно; показаны достаточно прочные практические навыки, умение теоретически обосновывать высказываемые положения;

- Оценка «хорошо», выставляется студенту, если: ответы были многословными, мысли излагались недостаточно четко и без должной логической последовательности; показаны недостаточные знания основной литературы и недостаточно прочные практические навыки; не даны положительные ответы на дополнительные вопросы;

- Оценка «удовлетворительно» ставится студенту за посещение занятия и односложный ответ с помощью подсказки преподавателя;

- Оценка «неудовлетворительно», ставится, если студент отсутствовал на занятии или не участвовал в обсуждении.

Составитель:


_____ Л.А. Цветкова
« 28 » 04 2017 г.

**Тесты для контроля остаточных знаний
по дисциплине «Управление качеством»**

1. Качество в соответствии со стандартом ИСО-8402 — это
 - а) комплексная категория, отражающая эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением.
2. Качество по ГОСТу 15467—79— это
 - а) комплексная категория, отражающая эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - б) совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;
 - в) совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением.
3. Качество определенной вещи, его способность удовлетворять ту или иную потребность называется:
 - а) функциональное качество
 - б) предметное качество
 - в) вещественное качество.
4. Кто определил понятие «качество», как свойство, реально удовлетворяющее потребителей, включающее также послепродажное обслуживание, качество управления, качество компании и человеческой жизни?
 - а) Гегель
 - б) Джуран
 - в) Эттингер
 - г) Шухарт
 - д) Исикава
 - е) Фейгенбаум
 - ж) Тагути
5. Кто считал, что качество товара измеряется совокупными затратами (потерями) общества, связанными с производством и использованием этого товара.
 - а) Гегель
 - б) Джуран
 - в) Эттингер
 - г) Тагути

- д) Шухарт
- е) Исикава
- ж) Фейгенбаум

6. Управление качеством по ГОСТу 15467—79 - это

а) установление и обеспечение необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него;

б) обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него;

в) установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее производстве, обращении и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него;

г) установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него.

7. Качество продукции, совокупность ее свойств или какая-то их часть, группа, отдельное свойство является

- а) объект управления
- б) субъект управления
- в) предметом управления.

8. Концепцию статистического управления качеством разработал:

- а) Деминг
- б) Шухарт
- в) Тейлор
- г) Джуран

9. Философию обеспечения качества разработал:

- а) Деминг
- б) Шухарт
- в) Тейлор
- г) Джуран

10. Система управления качеством продукции представляет собой

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

б) совокупность управленческих органов и объектов управления, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого качества;

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

11. Расставьте этапы жизненного цикла продукции в порядке их проведения:

а) Проектирование и разработка технических требований, разработка продукции.

б) Утилизация после испытания.

в) Подготовка и разработка производственных процессов.

г) Производство.

д) Упаковка и хранение.

е) Реализация и распределение продукции.

ж) Монтаж и эксплуатация.

з) Маркетинг, поиск и изучение рынка.

и) Контроль, проведение испытаний и обследований.

к) Техническая помощь и обслуживание.

л) Материально-техническое снабжение.

12. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для соответствия продукции требованиям к качеству является

13. Нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции называется

14. Нормативно-технический документ, разрабатываемый изготовителем и устанавливающий комплекс технических требований к продукции, правила приемки и поставки, методы контроля, условия эксплуатации, транспортирования и хранения называется

15. Расшифруйте аббревиатуру СТО.

16. Расшифруйте аббревиатуру СТП.

17. Какие из перечисленных стандартов подлежат безусловному исполнению предприятиями:

а) отраслевые стандарты

б) стандарты научно-технических обществ

в) государственные стандарты

г) технические условия

д) международные стандарты

18. Какие из перечисленных стандартов могут использоваться на добровольной основе:

а) отраслевые стандарты

б) стандарты научно-технических обществ

в) государственные стандарты

г) технические условия

д) международные стандарты

19. Назовите науку, изучающую и реализующую методы количественной оценки качества?

20. Что является количественной характеристикой одного или нескольких свойств продукции, рассматриваемой применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации или потребления?

21. К группе «безопасности» показателей качества продукции относятся:

- а) средний срок сохранности
- б) электрическая прочность высоковольтных цепей
- в) напряжение электролампочки
- г) количество вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду.

22. К группе «назначения» показателей качества продукции относятся:

- а) средний срок сохранности
- б) электрическая прочность высоковольтных цепей
- в) напряжение электролампочки
- г) количество вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду.

23. Категория или разряд, присвоенные продукции, имеющей одно и то же функциональное применение, но к которой применяются различные требования в отношении качества – это

- а) признак
- б) класс
- в) параметр
- г) сорт
- д) марка.

24. Градация продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества, закрепленная в нормативной документации, называется:

- а) признак
- б) класс
- в) параметр
- г) сорт
- д) марка.

25. Какой сельскохозяйственной продукции соответствуют следующие количественные и качественные характеристики: наименование, вид, цвет, класс, количество кип, масса при транспортировке?

- а) молоку
- б) зерну
- в) скоту и птице
- г) шерсти
- д) овощам.

26. Какой сельскохозяйственной продукции соответствуют следующие количественные и качественные характеристики: наименование, сорт, масса, наличие примесей?

- а) молоку
- б) зерну
- в) скоту и птице
- г) шерсти
- д) овощам.

27. Метод определения значений показателей качества продукции, базирующийся на обнаружении, учете и подсчете тех или иных событий,

явлений, объектов без использования измерительный аппаратуры, называется:

- а) экспертный
- б) расчетный
- в) регистрационный
- г) традиционный
- д) органолептический
- е) социологический
- ж) измерительный.

28. Документальное подтверждение соответствия продукции определенным требованиям конкретным стандартам или техническим условиям называется:

- а) стандартизация
- б) сертификация
- в) сертификация продукции
- г) стандартизация качества.

29. ВНИИКИ – это

30. Соответствие показателей качества продукции заданным требованиям устанавливается путем

- а) контроля
- б) проверки качества
- в) сертификации
- г) испытаний.

31. Техническая операция, заключающаяся в определении одного или нескольких показателей качества продукции в соответствии с установленной процедурой – это

- а) испытания
- б) оценка соответствия
- в) технический контроль
- г) сертификация.

32. Одним из элементов системы сертификации является:

- а) порядок проведения сертификации
- б) правила и порядок стандартизации
- в) порядок инспекционного контроля.

33. Документ, удостоверяющий, что должным образом идентифицированная продукция соответствует конкретному нормативному документу называется:

- а) стандарт
- б) сертификат качества продукции
- в) сертификат соответствия
- г) знак соответствия.

34. Система сертификации – это

а) совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом

б) совокупность правил проведения работ по сертификации и правил функционирования системы сертификации в целом

в) совокупность участников и правил выполнения работ по сертификации в целом

г) совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом.

35. Система сертификации создаваемая для продукции, на которую в научно-технической документации должны содержаться требования по охране окружающей среды, обеспечению безопасности жизни и здоровья людей называется:

а) обязательная

б) международная

в) национальная

г) региональная международная.

36. Система сертификации, предусматривающая сертификацию продукции по инициативе изготовителя, называется:

а) самостоятельная

б) добровольная

в) инициативная

г) система сертификации продукции третьей стороной.

37. Перечень продукции, подлежащий обязательной сертификации содержится в:

а) Законе РФ «О защите прав потребителей»

б) Законе РФ «О техническом регулировании»

в) Законе РФ «Об обеспечении единства измерений».

38. Порядок проведения сертификации продукции в России, установленный по отношению к обязательной сертификации:

а) выдача сертификата соответствия

б) подача заявки на сертификацию

в) инспекционный контроль за сертифицированной продукцией

г) отбор, идентификация образцов и их испытания

д) оценка производства

е) применение знака соответствия.

39. Изготовитель получает право маркировки сертифицированной продукции знаком соответствия, получив:

а) знак соответствия

б) сертификат соответствия

в) лицензию от органа по сертификации

г) заключение эксперта.

40. Принципы проведения сертификации систем управления

а) принцип комплексности;

б) принцип целевой направленности;

в) принцип добровольности;

г) принцип планомерности;

д) принцип конфиденциальности;

е) принцип согласованности.

41. По классификации Фейгенбаума коммуникации поставщиков и изготовителей относятся к:

- а) предупредительным затратам
- б) оценочным затратам
- в) затратам на устранение дефектов.

42. По классификации Фейгенбаума подготовка программ по обеспечению качества относятся к:

- г) предупредительным затратам
- д) оценочным затратам
- е) затратам на устранение дефектов.

43. Цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством предприятия, называются:

- а) политикой в области качества
- б) планированием в области качества
- в) управление в области качества
- г) контроль в области качества.

44. По стандарту ИСО 8402, деятельность, включающая проведение измерений, экспертизы, испытаний или оценки одной или нескольких характеристик объекта и сравнение полученных результатов с установленными требованиями для определения, достигнуто ли соответствие по каждой из этих характеристик называется

- а) контролем
- б) испытанием
- в) оценкой
- г) измерением.

45. К контролю сельскохозяйственных растений в процессе выращивания относятся:

- а) контроль температуры продукции;
- б) температура почвы;
- в) визуальная цветовая диагностика;
- г) контроль содержания питательных элементов в почве;
- д) диагностика минерального питания растений.

46. К контролю качества продукции растениеводства относятся:

- а) контроль температуры продукции;
- б) температура почвы;
- в) измерение влажности;
- г) визуальная цветовая диагностика;
- д) диагностика минерального питания растений.


47. Для маркировки сертифицированной продукции используют:

- а) знаки качества;
- б) экологические знаки;
- в) компонентные знаки.

Критерии оценки:

- Оценку «отлично», получает студент, если количество правильных ответов более 90%.
- Оценка «хорошо», выставляется студенту, если количество правильных ответов более 70%.
- Оценка «удовлетворительно» ставится студенту если количество правильных ответов более 50%.
- Оценка «неудовлетворительно», ставится, если количество правильных ответов менее 50%.

Составитель:


_____ Л.А. Цветкова
« 28 » 04 2017 г.

**Перечень заданий контрольных работ
по дисциплине «Управление качеством»**

Задания контрольной работы охватывают все разделы дисциплины.

Контрольная работа представляет собой письменную работу, состоящую из пяти заданий.

Задание 1. Дайте определение и характеристику кружка качества в организации.

Предложите 10 возможных направлений работы кружка качества в сельскохозяйственной организации:

1 и 2 варианты – зернохозяйство;

3 и 4 варианты – свинокомплекс;

5 и 6 варианты – молочная ферма.

Задание 2. Определение конкурентоспособности продуктов.

Дайте характеристику конкурентоспособности и раскройте взаимосвязь конкурентоспособности и качества.

Постройте ранжированный ряд конкурентоспособности продуктов на региональном потребительском рынке, используя различные группы продуктов:

1 вариант: хлеб белый I сорт
макаронные изделия
крупа гречневая
печенье «Земляничное»
крупа манная

2 вариант: молоко 3,5% жирности
сыр плавленый
творог жирный
масло сливочное
кефир нежирный

3 вариант: хлеб ржаной
крупа овсяная
печенье «Крекер»
крупа гречневая
кукурузные хлопья

4 вариант: молоко 2,5% жирности
кефир нежирный
маргарин
сыр твердый
йогурт

5 вариант: хлеб белый II сорт
хлебобулочные изделия из муки I сорта

- 6 вариант:
- крупa рисовая
 - крупa манная
 - макаронные изделия
 - молоко 4% жирности
 - сыр твердый
 - творожная масса
 - йогурт
 - масло сливочное

Характеристика продукции

| Продукт | Содержание в 100 г | | | | | Цена 1 кг на потребительском рынке, руб. |
|---------|--------------------|---------|-------------|---------------|--------------|--|
| | белки, г | жиры, г | углеводы, г | энергия, ккал | витамины, мг | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

В качестве основных потребительских свойств, присущих продовольственным товарам, выбирайте содержание белков, жиров, углеводов, обменной энергии, витаминов.

Таблица заполняется самостоятельно, на основе фактических данных, собранных в продовольственном магазине.

Базой для расчетов служит хлеб или молоко.

Ранжированный ряд строится по относительному экономическому показателю — цене 100 баллов потребительских свойств продукта.

Расчет цены 100 баллов потребительских свойств продукта

| Продукт | Балльная оценка потребительских свойств, балл | | | | | Совокупная оценка потребительских свойств, баллов | Цена 100 баллов потребительских свойств, руб. |
|---------|---|------|----------|---------|----------|---|---|
| | белки | жиры | углеводы | энергия | витамины | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Ранжированный ряд может быть построен по возрастанию (убыванию) показателя, характеризующего конкурентоспособность.

В заключении необходимо сделать вывод по заданию.

Задание 3. Опишите этапы комплексной оценки качества продукции.

Оцените уровень качества масла соленого с помощью комплексного показателя качества.

Физико-химические и микробиологические показатели идентификации продуктов переработки молока*

Масло сливочное соленое

| Наименование показателя качества продукции | Значение показателя |
|--|---------------------|
| Органолептические показатели, в т. ч. | |
| Вкус и запах | 8 |
| Консистенция и внешний вид | 3 |
| Цвет | 2 |
| Массовая доля жира, % | 50 и более |
| Массовая доля влаги, % | 13-45 |
| Массовая доля поваренной соли, % | 1 |

*Технический регламент Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013)*О

Исходные данные для расчета по вариантам

| Наименование показателя качества продукции | Значение показателя по вариантам | | | | | |
|--|----------------------------------|-----|----|-----|-----|-----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Органолептические показатели, в т. ч. | | | | | | |
| Вкус и запах | 9 | 7 | 8 | 9 | 7 | 8 |
| Консистенция и внешний вид | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 |
| Цвет | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| Массовая доля жира, % | 45 | 84 | 59 | 47 | 78 | 63 |
| Массовая доля влаги, % | 12 | 35 | 13 | 11 | 10 | 14 |
| Массовая доля поваренной соли, % | 1 | 0,9 | 1 | 0,8 | 1,3 | 0,9 |

Сделайте выводы о соответствии масла соленого техническому регламенту.

Задание 4. Сформулируйте определение затрат на качество, приведите классификацию затрат на качество и методы их определения.

Используя представленные данные о затратах на качество организации:

1) сгруппируйте данные затраты на качество по основным категориям:

P – затраты на предупреждение (preventioncost);

A – затраты на оценку и контроль (appraisalcost);

I – затраты, связанные с внутренними отказами (internalrejectcost);

E – затраты, связанные с внешними отказами (externalrejectcost);

N – затраты, не связанные с качеством (not a qualitycostatall).

2) определите долю каждой группы затрат на качество в общем их объёме;

3) сделайте выводы исходя из полученных результатов.

1, 3, 5 варианты:

Затраты на качество ОАО «Восход».

| Виды затрат | Сумма, тыс. р. | Группы затрат |
|---|----------------|---------------|
| Заключительный контроль готовой продукции | 175 000 | |
| Переделка и ремонт возвращенной потребителями продукции | 26 000 | |
| Материалы для контроля и испытаний | 14 500 | |
| Проверка и техническое обслуживание производственного оборудования, используемого для оценки качества продукции | 37 500 | |
| Исправление бракованной продукции | 40 000 | |
| Внутрипроизводственный контроль | 15 000 | |
| Повторные испытания и контроль | 12 000 | |
| Анализ причин отказов возвращенной потребителями продукции | 2000 | |
| Планирование качества и управление процессами | 5000 | |
| Образование персонала | 7000 | |
| Ремонт и гарантийное обслуживание | 17 000 | |
| Производственный брак | 50 000 | |
| Контроль внутренних свойств продукции | 3500 | |
| Снижение уровня качества продукции | 4500 | |
| Разработка мероприятий по качеству | 3000 | |
| Стоимость гарантийного ремонта | 30 000 | |
| Административная работа с возвращенной потребителями продукцией | 12 000 | |
| Заработная плата рабочих | 3000 | |
| Контроль системы менеджмента качества | 3000 | |
| Сертификация системы менеджмента качества | 80 000 | |
| Итого | | |

2, 4, 6 варианты:

Затраты на качество ЗАО «Красноярское».

| Виды затрат | Сумма, тыс. р. | Группы затрат |
|---|----------------|---------------|
| Административное управление | 175 000 | |
| Кондиционирование воздуха | 26 000 | |
| Рассмотрение жалоб | 14 500 | |
| Проверка и техническое обслуживание производственного оборудования, используемого для оценки качества продукции | 37 500 | |

| | | |
|---|--------|--|
| Снижение уровня качества | 40 000 | |
| Внутрипроизводственный контроль | 15 000 | |
| Техническое обслуживание машин | 12 000 | |
| Заработная плата рабочих | 2000 | |
| Планирование качества и управление процессами | 5000 | |
| Образование персонала | 7000 | |
| Ремонт и гарантийное обслуживание | 17 000 | |
| Производственный брак | 50 000 | |
| Подбор цветовой гаммы продукции | 3500 | |
| Исправление бракованной продукции | 12 000 | |
| Контроль внутренних свойств продукции | 3000 | |
| Сертификация системы менеджмента качества | 80 000 | |
| Итого | | |

Задание 5. Дайте определение маркировки, опишите виды и назначение маркировки.

Проанализируйте продукты по их маркировке с точки зрения:

- безопасности для жизни, здоровья и окружающей среды при потреблении и утилизации;
- соответствия стандартам;
- наличия знаков соответствия;
- данные производителя.

1 вариант – молоко «Веселый молочник» 3,5 % жирности;

2 вариант – напиток Coca-Cola;

3 вариант – шоколад горький «Российский»;

4 вариант – молоко цельное сгущенное с сахаром «Любимое»;


5 вариант – крабовые чипсы Binggrae

6 вариант – колбаса «Докторская» производства «Микоян».

Определите функциональное качество данного продукта.

Сделайте вывод о степени пригодности употребления данного продукта.

Составитель:


 _____ Л.А. Цветкова
 « 28 » 04 201__ г.

ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ
Кафедра экономики

**Вопросы к зачету с оценкой
по дисциплине «Управление качеством»**

1. Определение и эволюция понятия «качество».
2. Значение повышения качества.
3. «Пирамида качества».
4. Объект, субъект и методы управления качеством.
5. Петля качества продукции.
6. Система управления качеством продукции.
7. Становление и развитие менеджмента качества – система Тейлора.
8. Становление и развитие менеджмента качества – система Шухарта.
9. Становление и развитие менеджмента качества – Цикл Деминга.
10. Становление и развитие менеджмента качества – модель Фейгенбаума.
11. Становление и развитие менеджмента качества – модель Эттингера—Ситтига.
12. Становление и развитие менеджмента качества – модель Джурана.
13. Советские модели управления качеством в сельском хозяйстве.
14. Системы управления качеством в промышленности.
15. Японские системы управления качеством.
16. Современные модели управления качеством. Всеобщее управление качеством.
17. Современные модели управления качеством. Система качества, построенная на основе стандартов ИСО 9000.
18. Понятие системы управления качеством.
19. Состав системы управления качеством.
20. Механизм управления качеством продукции.
21. Область применения квалиметрии.
22. Классификация показателей качества.
23. Методы определения значений показателей качества продукции.
24. Оценка качества продукции.
25. Этапы комплексной оценки качества.
26. Политика в области качества.
27. Планирование качества.
28. Организация работ по качеству.
29. Контроль качества.
30. Мотивация персонала к производству качественной продукции.
31. Обмен информацией о качестве.

32. Экономическая эффективность повышения качества продукции.
33. Сущность и виды затрат на качество.
34. Анализ затрат на качество. ФСА и QFD метод.
35. Анализ затрат на качество. Стандарт-кост, FMEA-анализ и ФФА.
36. Методы расчета экономической эффективности.
37. Оценка конкурентоспособности.
38. Определение, цели и задачи стандартизации.
39. Определение и виды стандартов.
40. Национальная система стандартизации России.
41. Международная стандартизация.
42. Формы подтверждения соответствия качества.
43. Сертификация продукции.
44. Декларирование соответствия.
45. основополагающие документы в области обеспечения безопасности и качества.
46. Порядок проведения сертификации продукции.

Составитель:


_____ Л.А. Цветкова
« 28 » _____ 04 _____ 2017 г.

Тестовые задания для проверки сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством»

способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

1. Назовите наиболее существенные характеристики качества:

- а) соответствие стандарту
- б) соответствие техническим показателям лучших товаров-аналогов
- в) степень точности соблюдения всех производственных процессов
- г) соответствие качества требованиям покупателей
- д) соответствие качества платежеспособному спросу
- е) все перечисленные

2. Система бездефектного изготовления продукции, это

- а) процент сдачи продукции с первого предъявления
- б) наработка в часах до первого капитального ремонта
- в) коэффициент качества труда
- г) непрерывный контроль качества продукции

3. Назовите цикл Деминга:

- а) план – работа – проверка – действие
- б) обеспечение – управление – улучшение
- в) проектирование – разработка – производство – контроль
- г) контроль качества – проверка качества – обеспечение качества

4. Понятие качество применимо к объектам:

- а) товары
- б) услуги
- в) выполнение работ
- г) персонал
- д) управление организацией
- е) все перечисленные

5. Вставить принцип системы менеджмента качества в соответствии с ISO 9000: ориентация на потребителя, лидерство руководства, вовлечение персонала,; системный подход, постоянное улучшение, принятие решений, основанных на фактах, взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками

- а) процессный подход
- б) систематический подход
- в) контроль качества
- г) планирование и бюджетирование

Составитель  Цветкова Л.А.
«28» 04 2017 г.

Тестовые задания для проверки сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством»

владением навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности (ПК-3).

1. Затраты на качество на протяжении жизненного цикла продукции:

- а) маркетинговые исследования
- б) научно-исследовательские
- в) производство
- г) доставка
- д) *все перечисленные*

2. Внешние затраты это

- а) расходы, связанные с продукцией
- б) *расходы, связанные с поставщиками*
- в) *расходы связанные с потребителями и т.д.*
- г) расходы, связанные с внутренней деятельностью

3. Внешние и внутренние перевозки сырья, комплектующих и готовой продукции относятся к затратам:

- а) *транспортные*
- б) снабженческие
- в) затраты, связанные с работой экономических служб
- г) производственные

4) Система учета затрат на качество основана на:

- а) данных анализа претензий и рекламаций
- б) *на данных бухгалтерского учета*
- в) на издержках внутренних отказах
- г) *все перечисленные*

5) Перечислите участников создания системы управления затратами на качество (состав команды):

- а) сотрудники структурных подразделения
- б) сотрудник бухгалтерии
- в) специалист-профессионал в вопросах управления качеством и экономики качества
- г) *все перечисленные*

Составитель  Цветкова Л.А.
«*дс*» 04 2017 г.