

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
КРІ-инструмент управления качеством сервиса**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)

В.Н.

Колесник

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98

(подпись)

М.А.

Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества

2. ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей (Тестирование)

Форма реализации: Письменная работа

1. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса (Контрольная работа)

2. Методология управления качеством КРІ- инструментами (Контрольная работа)

### БРС дисциплины

10 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3
	Срок КМ:	4	8	12
Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей				
Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей	+			
Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса				
Процессы управления качеством сервиса			+	
Методология управления качеством КРІ- инструментами				
Система КРІ и ее взаимосвязь со стратегическим управлением, методами и способами управления качеством				+
	Вес КМ:	30	35	35

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-8	ПК-8(Компетенция)	Знать: основные показатели качества как категорию оценки потребительских ценностей Уметь: разрабатывать, внедрять и применять КРІ-инструмент управления качеством	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей (Тестирование) Методология управления качеством КРІ- инструментами (Контрольная работа)
ПК-9	ПК-9(Компетенция)	Знать: основные принципы построения системы обеспечения качества Уметь: осуществлять контроль, учет процессов управления качеством, вести необходимую документацию при создании системы обеспечения качества и контролю ее эффективности	Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей (Тестирование) Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса (Контрольная работа)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Показатели качества как основная категория оценки потребительских ценностей

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 30 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по следующим вопросам: классификация по нескольким категориям, показатели качества продукции, факторы качества изделий, алгоритм расчета комплексного показателя качества

#### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные показатели качества как категорию оценки потребительских ценностей</p>	<p>1.Дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара: новизна, мода, престиж — это</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Базовые ценности</li><li>2. Постоянные ценности</li><li>3. Временные ценности</li></ol> <p>Ответ: 3</p> <p>2.Дополнительные потребительские ценности, не связанные с продукцией непосредственно, но облегчающие или затрудняющие условия ее приобретения или эксплуатации: сезонный спрос на продукцию, уровень инфляции (для экспортируемых или импортированных товаров) — это</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Базовые ценности</li><li>2. Постоянные ценности</li><li>3. Временные ценности</li><li>4. Сопутствующие ценности</li></ol> <p>Ответ: 4</p> <p>3.Показатель качества продукции, характеризующий одно из ее свойств, называется</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. единичным показателем качества продукции</li><li>2. относительным показателем качества продукции</li><li>3. первичным показателем качества продукции</li></ol> <p>Ответ: 1</p>
<p>Знать: основные принципы построения системы обеспечения качества</p>	<p>1.Потребительские ценности, заложенные в продукцию на этапе проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества, к которым относятся</p>

	<p>показатели назначения (функциональные), надежности (безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость), технической эстетики (целостность композиции, совершенство товарного вида), экологические (физические, химические, микробиологические), эргономические (соответствие эргономическим требованиям в рабочей зоне), патентно-правовые (патентная чистота, патентная защита), безопасности и транспортабельности — это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базовые ценности</li> <li>2. Постоянные ценности</li> <li>3. Временные ценности</li> </ol> <p>Ответ: 1</p> <p>2. Такие дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции — это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Базовые ценности</li> <li>2. Постоянные ценности</li> <li>3. Временные ценности</li> </ol> <p>Ответ: 2</p> <p>3. Показатель, характеризующий несколько ее свойств. Например, <math>K_r = \frac{T}{T - T_B}</math>, коэффициент готовности, где <math>T</math> — наработка изделия на отказ (показатель безотказности); <math>T_B</math> — среднее время восстановления (показатель ремонтпригодности), называется</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. единичным показателем качества продукции</li> <li>2. относительным показателем качества продукции</li> <li>3. первичным показателем качества продукции</li> <li>4. комплексным показателем качества продукции</li> </ol> <p>Ответ: 4</p>
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 90*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "отлично" выставляется если задание выполнено в полном объеме или выполнено преимущественно верно*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "хорошо" выставляется если большинство вопросов раскрыто. выбрано верное направление для решения задач*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка "удовлетворительно" выставляется если задание преимущественно выполнено*

**КМ-2. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством сервиса**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала "письменная работа"

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по следующим вопросам: общие и общесистемные принципы управления качеством, контроль, учет и анализ процессов управления

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: осуществлять контроль, учет процессов управления качеством, вести необходимую документацию при создании системы обеспечения качества и контролю ее эффективности</p>	<p>1. Практическая работа. Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы</p> <p>1. Цель работы: Построить причинно-следственную диаграмму Каору Исикавы для конкретной продукции или услуги.</p> <p>2. Практическая часть: Студенты строят причинно-следственную диаграмму для продукции и услуг по их собственному выбору. На примере товаров туристического назначения (сувенирная продукция, каталоги, карты, путеводители), услуг транспорта (перелет, трансфер до отеля), размещения, экскурсионных программ.</p> <p>3. Выводы. В выводах обосновывается выбор факторов и построение диаграммы для продукции, услуги туристического назначения</p> <p>2. Практическая работа. Построение «петли качества»</p> <p>1. Цель работы: Построить «петлю» качества для конкретной продукции или услуги.</p> <p>2. Практическая часть: Студенты строят петлю качества продукции, услуги или процесса по их выбору. На примере «мультимедиа-продуктов» (презентации на компакт-дисках, мультимедиа-планах), оказания услуг проката видеооборудования, продуктов (на примере выбранном самостоятельно).</p> <p>3. Выводы. В выводах обосновывается построенная петля качества</p> <p>3. Практическая работа. Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции</p> <p>1. Цель работы: Разработка мероприятий по контролю качества продукции.</p> <p>2. Практическая часть: Студенты разрабатывают мероприятия по контролю качества сервиса (на примере выбранном самостоятельно) и с учетом примера, приведенного в теоретической части работы. Предлагают свои рекомендации.</p> <p>3. Выводы. В выводах обосновываются предлагаемые мероприятия по улучшению качества сервиса</p>
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

### **КМ-3. Методология управления качеством КРІ- инструментами**

**Формы реализации:** Письменная работа

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 35

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала "письменная работа"

#### **Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на оценку освоения компетенции по следующим вопросам: система КРІ и ее взаимосвязь со стратегическим управлением, формирование причинно-следственных связей между ключевыми показателями, ключевые показатели эффективности по перспективам

#### **Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: разрабатывать, внедрять и применять КРІ-инструмент управления качеством</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.Приведите примеры расчета КРІ для различных подразделений и категорий персонала</li><li>2.Приведите примеры распространенных ошибок, которые негативно влияют на эффективность внедрения КРІ</li><li>3.Решите задачу. IT-директор промышленного холдинга Александр вспоминает, что до внедрения КРІ подчиненные ему «системные администраторы» решали проблемы пользователей «по первому звонку». Теперь же, когда раздаются звонки типа «Помогите! Компьютер завис!» они оперативно не реагируют. Требуют, чтобы написали заявку с сутью проблемы и передали ее старшему «сисадмину». Затем ее ставят в очередь на выполнение. «Да, я мог бы сделать это за три минуты, но это же нигде не будет зафиксировано. Какое мне дело до затруднений других сотрудников и подразделений? Оценивать-то меня будут по КРІ, на достижение которых я мотивирован», — делится Александр. Вопросы: объясните, почему произошла подобная ситуация и как ее можно было избежать? Что вы предложите для решения проблемы ускорения выполнения заявок на IT обслуживание?</li></ol>
---	---

#### **Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "зачтено" выставляется если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка "не зачтено" выставляется если задание не выполнено в отведенный срок или результат не соответствует заданию

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета



## Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа ( в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов ( в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа ( в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

## *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

### **1. Компетенция/Индикатор: ПК-8(Компетенция)**

#### **Вопросы, задания**

1. Показатель качества продукции. Классификация показателей качества продукции
2. Какие существуют виды КРІ? В чем их отличия?
3. Какие существуют подходы к разработке КРІ?
4. Стратегия управления качеством КРІ- инструментами

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Потребительские ценности, заложенные в продукцию на этапе проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества, к которым относятся показатели назначения (функциональные), надежности (безотказность, долговечность, ремонтпригодность, сохраняемость), технической эстетики (целостность композиции, совершенство товарного вида), экологические (физические, химические, микробиологические), эргономические (соответствие эргономическим требованиям в рабочей зоне), патентно-правовые (патентная чистота, патентная защита), безопасности и транспортабельности — это

Ответы:

1. Базовые ценности 2. Постоянные ценности 3. Временные ценности

Верный ответ: 1

2. Итог непосредственного взаимодействия поставщика и потребителя и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя – это

Ответы:

Дайте определение

Верный ответ: Услуга

3. Стратегия сервисной фирмы в области качества услуг должна быть направлена на формирование высокой репутации и доверия путем реализации следующих основных задач:

Ответы:

1) удовлетворение потребителей качеством сервисных услуг 2) удовлетворение потребителей культурой обслуживания 3) установление «справедливой» цены на оказываемые услуги и работы 4) стимулирование потребителей для «закрепления» их в качестве клиентов фирмы 5) непрерывное повышение качества услуги 6) штраф персонала за некачественное предоставление услуги

Верный ответ: 1), 2), 3), 4), 5)

4. Система названа сбалансированной, так как:

Ответы:

а) ее составляющие логически связаны и дают комплексное представление о предприятии как экономическом субъекте б) она позволяет осуществлять мониторинг как материальных, так и интеллектуальных активов, таких как способность к инновационному развитию способность удержать существующих и привлечь новых потребителей знания и опыт персонала социальный имидж предприятия в) при ее использовании соблюдается баланс между стратегическим и оперативным уровнями управления, прошлыми и будущими результатами, внутренними и внешними аспектами деятельности предприятия

Верный ответ: а), б), в)

## 2. Компетенция/Индикатор: ПК-9(Компетенция)

### Вопросы, задания

1. Алгоритм расчета комплексного показателя качества
2. В чем заключается эффективность статистических методов управления качеством?
3. Назовите виды статистического контроля качества

### Материалы для проверки остаточных знаний

1. Такие дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции — это

Ответы:

1. Базовые ценности 2. Постоянные ценности 3. Временные ценности

Верный ответ: 2

2. Дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара: новизна, мода, престиж — это

Ответы:

1. Базовые ценности 2. Постоянные ценности 3. Временные ценности

Верный ответ: 3

3. Единичный показатель качества объекта – это:

Ответы:

а) показатель, характеризующий несколько свойств; б) количественная характеристика значимости данного показателя среди других показателей качества; в) единичный или обобщенный показатель свойств, принятый за эталон при сопоставлении с показателем

оцениваемого образца (объекта); г) показатель, характеризующий одно из свойств объекта

Верный ответ: г)

4.Рекомендуемое количество КРІ для компании

Ответы:

а) должно быть точно равным 12-ти – по одному запаздывающему на составляющую и по два опережающих показателя на один запаздывающий б) не регламентировано и может достигать для большой корпорации 200 и более в) должно быть не более 10 г) оптимально равно 20 – 25

Верный ответ: в)

5.Набор взаимосвязанных показателей, используемых современными компаниями для эффективного управления и реализации стратегических и тактических целей организации – это

Ответы:

Дайте определение

Верный ответ: Ключевые показатели эффективности (Key Performance Indicator, KPI)

6.Система показателей, которая отражает модель предприятия и позволяет управлять операционной деятельностью – это

Ответы:

Дайте определение

Верный ответ: Система КРІ

## **II. Описание шкалы оценивания**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 90*

*Описание характеристики выполнения задания:* Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы даны верно, четко сформулированные особенности практических решений

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения задания:* Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения задания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. на вопросы углубленного уровня

## **III. Правила выставления итоговой оценки по курсу**

Оценка определяется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ» на основании семестровой и аттестационной составляющих.