

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

Направление подготовки/специальность: 38.04.02 Менеджмент

Наименование образовательной программы: Управление проектами

Уровень образования: высшее образование - магистратура

Форма обучения: Очно-заочная

**Оценочные материалы
по дисциплине
Управление качеством производства товаров и услуг**

**Москва
2022**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель
(должность)

| | | |
|--|--|-------------------------------|
| | Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» | |
| | Сведения о владельце ЦЭП МЭИ | |
| | Владелец | Мызникова М.Н. |
| | Идентификатор | R5ac9642a-MuznikovaMN-91ca4d6 |

(подпись)

М.Н.
Мызникова
(расшифровка
подписи)

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель
образовательной
программы

(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)

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-1 Способен осуществлять стратегическое управление проектами и программами по внедрению новых методов и моделей организации и планирования деятельности организации

ИД-1 Демонстрирует знания основных принципов и этапов разработки организационно-технической документации по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на стадиях жизненного цикла продукции

ИД-2 Формулирует мероприятия по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения эффективности производственных процессов

и включает:

для текущего контроля успеваемости:

Форма реализации: Выполнение задания

1. Технологии по улучшению систем менеджмента качества (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций))

Форма реализации: Выступление (доклад)

1. Этапы развития всеобщего управления качеством TQM (Доклад)

Форма реализации: Письменная работа

1. Инструменты всеобщего управления качеством (Контрольная работа)
2. Основные подходы к управлению качеством (Тестирование)

БРС дисциплины

3 семестр

| Раздел дисциплины | Веса контрольных мероприятий, % | | | | |
|---|---------------------------------|------|------|------|------|
| | Индекс КМ: | КМ-1 | КМ-2 | КМ-3 | КМ-4 |
| | Срок КМ: | 3 | 6 | 9 | 12 |
| Основные подходы к управлению качеством | | | | | |
| Качество как объективная реальность. Источники основных положений качества | + | | | | |
| Традиционные и современные подходы к управлению качеством. | + | | | | |
| Этапы жизненного цикла создания продукции. Основные принципы менеджмента качества | + | | | | |
| Этапы развития всеобщего управления качеством TQM | | | | | |

| | | | | |
|--|----|----|----|----|
| Эволюция от контроля качества до стадии постоянного повышения качества | | + | | |
| Современные тенденции в управлении качеством. Японский, американский и европейский опыты управления качеством | | + | | |
| Инструменты всеобщего управления качеством | | | | |
| Кайдзен как идеология и технология изменения процессов | | | + | |
| Методы Тагути. | | | + | |
| Идеология TPM, как средство достижения предельной и комплексной эффективности производственной системы | | | + | |
| Технология развертывания функций качества QFD (Quality Function Deployment) | | | + | |
| Управление ресурсами | | | + | |
| Технологии по улучшению систем менеджмента качества | | | | |
| Национальные и региональные премии в области качества. Премии в области качества как мощный инструмент повышения конкурентоспособности организации | | | | + |
| Самооценка и SWOT-анализ как технологии измерения тенденций системы. | | | | + |
| Взаимовлияние и взаимодействие систем менеджмента. Интегрированные системы менеджмента | | | | + |
| Вес КМ: | 25 | 25 | 25 | 25 |

\$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-1 | ИД-1 _{ПК-1} Демонстрирует знания основных принципов и этапов разработки организационно-технической документации по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на стадиях жизненного цикла продукции | Знать: основные методы и подходы проведения стратегического анализа качества; Уметь: анализировать ожидания потребителей относительно качества товаров и услуг, | Основные подходы к управлению качеством (Тестирование) Инструменты всеобщего управления качеством (Контрольная работа) |
| ПК-1 | ИД-2 _{ПК-1} Формулирует мероприятия по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения эффективности производственных процессов | Знать: сущность научной проблемы и научной задачи менеджмента качества; Уметь: осуществлять подбор и проводить анализ научной информации | Этапы развития всеобщего управления качеством TQM (Доклад) Технологии по улучшению систем менеджмента качества (Кейс (решение конкретных производственных ситуаций)) |

II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

КМ-1. Основные подходы к управлению качеством

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Тестирование

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменное тестирование

Краткое содержание задания:

Выбрать правильный вариант ответа

Контрольные вопросы/задания:

| | |
|---|---|
| Знать: основные методы и подходы проведения стратегического анализа качества; | 1. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в: Варианты ответов: 1. Создании кружков качества. 2. Широком использовании статистических методов при изучении качества. 3. Должной связи с потребителями и поставщиками 2. Технология контроля качества разрабатывается отделом: Варианты ответов: 1. Качества 2. Главного механика 3. Главного технолог 3. Работу по улучшению качества осуществляют: Варианты ответов: 1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде 2. Все без исключения работники предприятия 3. Сотрудники отдела качества |
|---|---|

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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: 60

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: 50

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

КМ-2. Этапы развития всеобщего управления качеством TQM

Формы реализации: Выступление (доклад)

Тип контрольного мероприятия: Доклад

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Защита доклада с презентацией

Краткое содержание задания:

Подготовить доклад и раскрыть одну из тем

Контрольные вопросы/задания:

| | |
|---|---|
| Знать: сущность научной проблемы и научной задачи менеджмента качества; | 1.Японский опыт управления качеством 2.Американский опыт управления качеством 3.Европейский опыт управления качеством |
|---|---|

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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: 60

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: 50

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

КМ-3. Инструменты всеобщего управления качеством

Формы реализации: Письменная работа

Тип контрольного мероприятия: Контрольная работа

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Письменный контроль

Краткое содержание задания:

Ответить на вопросы развернуто

Контрольные вопросы/задания:

| | |
|---|---|
| Уметь: анализировать ожидания потребителей относительно качества товаров и услуг, | 1."Скрытое производство" 2.TPS как технология внедрения «бережливого производства» 3.Использование принципа JIT - «точно вовремя» |
|---|---|

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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: 60

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: 50

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

КМ-4. Технологии по улучшению систем менеджмента качества

Формы реализации: Выполнение задания

Тип контрольного мероприятия: Кейс (решение конкретных производственных ситуаций)

Вес контрольного мероприятия в БРС: 25

Процедура проведения контрольного мероприятия: Решение кейсов

Краткое содержание задания:

IT-компания «М...» получила заказ от крупного клиента. От его выполнения качественно и в срок зависела не только репутация организации, но и дальнейшее сотрудничество с клиентом. Это предвещало крупные заказы почти на целый год, а значит, компания будет обеспечена прибылью. Новый заказ поручили проектной группе, которой руководил Олег В. На общем собрании он рассказал о предстоящих задачах, важности проекта, как ждет полной отдачи от коллег и надеется, что они не подведут. Со своей стороны он пообещал солидную премию каждому, когда заказ будет сдан. Началась работа над проектом. Заказчик оказался сложный, несколько раз менял данные проекта, долго согласовывал предложенные варианты. Так как в отделе были еще небольшие заказы от постоянных клиентов, то сотрудникам приходилось работать в авральном режиме. Многие задерживались допоздна. Но поддерживала надежда на обещанную премию. В итоге проект был выполнен в срок и качественно. Клиент остался доволен, и компания заключила договор еще на несколько заказов. Олег похвалил всех сотрудников, поблагодарил, что не позволили отделу упасть в грязь лицом. Но на вопрос, когда будет премия, ответил, что многочисленные переделки проекта привели к лишним расходам и премии не будет. «Это вам будет уроком. Учитесь выполнять все с одного раза, а не представлять заказчику несколько вариантов», – сказал Олег строго. История о невыплаченной премии быстро распространилась по всей компании. Персонал только и обсуждал, как начальник отдела непорядочно поступил с подчиненными. Разговоры дошли до директора по персоналу Виктории П. вопросы для решения 1. Как Виктории разобраться в ситуации и восстановить справедливость? 2. Как объяснить руководителю, что он не прав и своими действиями подорвал свой авторитет? 3. Как Олег может объясниться с подчиненными и не выглядеть при этом неуверенно? 4. Как можно наладить атмосферу и укрепить авторитет руководителя отдела, и стоит ли выплатить премию.

Контрольные вопросы/задания:

| | |
|--|---|
| Уметь: осуществлять подбор и проводить анализ научной информации | <ol style="list-style-type: none">1. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?2. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью?3. Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований?» |
|--|---|

Описание шкалы оценивания:

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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: 60

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: 50

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

СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3 семестр

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

Пример билета

1. Понятие качества, его роль в современном обществе. Причины, заставляющие современный бизнес заниматься вопросами качества
2. Использование принципа JIT - «точно вовремя» как способ снижения непроизводительных затрат и повышения качества процессов
3. Практическое задание

Процедура проведения

Экзамен проводится в устной форме по билетам, время на подготовку к ответу - 45 минут

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

1. Компетенция/Индикатор: ИД-1_{ПК-1} Демонстрирует знания основных принципов и этапов разработки организационно-технической документации по проектам реинжиниринга бизнес-процессов на стадиях жизненного цикла продукции

Вопросы, задания

1. Этапы жизненного цикла продукции. Связь качества с этапами жизненного цикла продукции
2. Эволюция идеологии качества. Системный подход. Дефекты и их устранение на различных этапах. Перераспределение усилий на контроль, улучшение производства и улучшение проектирования
3. Факторы, определяющие ценность продукции и их взаимосвязь с управлением качеством
4. Цели организации и аспекты качества. Задачи, пять групп заинтересованных лиц
5. Принципы Деминга как основа стандарта ГОСТ ISO 9001-2011

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Что понимается под «петлей качества»?

Ответы:

цикл Деминга; жизненный цикл продукции; цикл функций менеджмента качества

Верный ответ: жизненный цикл продукции

2. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

Ответы:

свойство; категория; качество.

Верный ответ: качество.

3. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

Ответы:

ориентация на потребителя; ориентация на производство; ориентация на восприятие

Верный ответ: ориентация на потребителя

4. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?

Ответы:

система; процесс; функция.

Верный ответ: процесс

5. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

Ответы:

характеристика качества; требование к качеству; удовлетворенность потребителей

Верный ответ: удовлетворенность потребителей

2. Компетенция/Индикатор: ИД-2ПК-1 Формулирует мероприятия по внедрению прогрессивной техники и технологии, улучшению использования ресурсов организации для повышения эффективности производственных процессов

Вопросы, задания

1. Понятие качества, его роль в современном обществе. Причины, заставляющие современный бизнес заниматься вопросами качества

2. Методы Тагути. Оценка показателей качества продукции и определение потерь качества с учетом отклонения текущих значений параметра от номинального

3. Идеология ТРМ, как средство достижения предельной и комплексной эффективности производственной системы

4. Технология развертывания функций качества QFD. Метод QFD - как экспертный метод

5. Применение метода Р. Колера для проектирования процессов.

Материалы для проверки остаточных знаний

1. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции?

Ответы:

технологичность; назначение; надежность

Верный ответ: назначение

2. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтная пригодность, долговечность и сохраняемость?

Ответы:

технологичность; назначение; надежность. технологичности; экологические; эргономические

Верный ответ: надежность

3. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью?

Ответы:

математическая модель; модель расхождения; модель структурная

Верный ответ: модель расхождения

4. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок нескольких характеристик продукции?

Ответы:

контроль; инспекция; аудит

Верный ответ: контроль

5. Что понимается как «скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества»?

Ответы:

обеспечение качества; контроль качества; менеджмент качества

Верный ответ: менеджмент качества

II. Описание шкалы оценивания

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 70

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

Оценка: 4

Нижний порог выполнения задания в процентах: 60

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

Оценка: 3

Нижний порог выполнения задания в процентах: 50

Описание характеристики выполнения знания: 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 экзаменационной составляющих