

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Кузбасская государственная сельскохозяйственная академия»

Кафедра менеджмента и агробизнеса

УТВЕРЖДЕН  
на заседании кафедры  
«31 » сентября 2020 г., протокол № 2  
заведующий кафедрой

 А.В. Видякин

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **Менеджмент качества**

для студентов по направлению подготовки бакалавриата

38.03.02 Менеджмент

Разработчик: Видякин А.В..

Кемерово 2020

# СОДЕРЖАНИЕ

<b>1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ .....</b>	<b>3</b>
1.1 Перечень компетенций .....	3
1.2 Описание шкал оценивания.....	4
1.3 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий .....	5
<b>2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ .....</b>	<b>7</b>
2.1 Текущий контроль знаний студентов .....	7
2.2 Промежуточная аттестация.....	8
<b>3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ.....</b>	<b>13</b>

# **1 ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

## **1.1 Перечень компетенций**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

ОПК- 1 - Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории;

ОПК-4 – Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций;

ПК-5 – Способность участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений;

ПК-7 - Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

ПК-13 - Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.

## 1.2 Описание шкал оценивания

Для оценки составляющих компетенции при **текущем контроле и промежуточной аттестации** используется балльно-рейтинговая система оценок. При оценке контрольных мероприятий преподаватель руководствуется критериями оценивания результатов обучения (таблица 1), суммирует баллы за каждое контрольное задание и переводит полученный результат в вербальный аналог, руководствуясь таблицей 2 и формулой 1.

Таблица 2 – Сопоставление оценок когнитивных дескрипторов с результатами освоения программы дисциплины

Балл	Соответствие требованиям критерия	Выполнение критерия	Вербальный аналог	
1	2	3	4	
5	результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия	85-100% от максимального количества баллов	отлично	зачтено
4	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – более 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	75-84,9% от максимального количества баллов	хорошо	
3	результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – до 75%) или ответ, содержащий незначительные неточности, т.е. ответ, имеющий незначительные отступления от требований критерия	60-74,9% от максимального количества баллов	удовлетворительно	
2	результат, содержащий неполный правильный ответ, содержащий значительные неточности, ошибки (степень полноты ответа – менее 60%)	до 60% от максимального количества баллов	неудовлетворительно	не зачтено
1	неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия	0% от максимального количества баллов		

Расчёт доли выполнения критерия от максимально возможной суммы баллов проводится по формуле 1:

$$A = \frac{\sum_{i=1}^n m_i k_i}{5 \cdot \sum_{i=1}^n m_i} \cdot 100\%$$

(1)

где  $n$  – количество формируемых когнитивных дескрипторов;  
 $m_i$  – количество оценочных средств  $i$ -го дескриптора;  
 $k_i$  – балльный эквивалент оцениваемого критерия  $i$ -го дескриптора;  
5 – максимальный балл оцениваемого результата обучения.

Затем по таблице 2 (столбец 3) определяется принадлежность найденного значения  $A$  (в %) к доле выполнения критерия и соответствующий ему вербальный аналог.

Вербальным аналогом результатов зачета являются оценки «зачтено / не зачтено», экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», которые заносятся в экзаменационную (зачетную) ведомость (в то числе электронную) и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат, а второй хранится на кафедре.

В случае неявки студента на экзамен (зачет) в экзаменационной ведомости делается отметка «не явился».

### 1.3 Общая процедура и сроки проведения оценочных мероприятий

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Свой фактический рейтинг студент может отслеживать в системе электронного обучения Кемеровского ГСХИ (журнал оценок) <http://moodle.ksai.ru/>. При возникновении спорной ситуации, оценка округляется в пользу студента (округление до десятых).

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины (или её части). Форма промежуточной аттестации по дисциплине определяется рабочим учебным планом.

Итоговая оценка определяется на основании таблицы 2.

Организация и проведение промежуточной аттестации регламентируется внутренними локальными актами.

### **Классическая форма сдачи экзамена (собеседование)**

Зачет проводится в учебных аудиториях института. Студент случайным образом выбирает билет. Для подготовки к ответу студенту отводится 45 минут. Экзаменатор может задавать студентам дополнительные вопросы сверх билета по программе дисциплины.

Во время подготовки, использование конспектов лекций, методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации запрещено. Студент, уличенный в списывании, удаляется из аудитории и в зачетно-экзаменационную ведомость ставится «неудовлетворительно». В случае добровольного отказа отвечать на вопросы билета, преподаватель ставит в ведомости оценку «неудовлетворительно».

Студенты имеют право делать черновые записи только на черновиках выданных преподавателем.

### **Экзаменационное тестирование (итоговое собеседование)**

По окончании семестра, на последнем практическом (лабораторном) занятии, студент имеющий аттестацию по всем видам текущего контроля и не имеющий пропуски занятий получает зачет. Тестирование в виде зачета может проводиться в формате компьютерного тестирования в системе электронного обучения <http://moodle.ksai.ru>.

Экзаменационное тестирование проводится в день экзамена в формате компьютерного тестирования в системе электронного обучения <http://moodle.ksai.ru/>

Для проведения тестирования выделяется аудитория, оснащенная компьютерами с доступом в сеть интернет. В ходе выполнения теста использование конспектов лекций, методической литературы, мобильных устройств связи и других источников информации запрещено. Результаты студента, нарушившего правила проведения тестирования, аннулируются. Студенты имеют право делать черновые записи только на черновиках выданных преподавателем, при проверке черновые записи не рассматриваются.

Проверка теста выполняется автоматически, результат сообщается студенту сразу после окончания тестирования.

Итоговый тест состоит из 20 вопросов, скомпонованных случайным образом. Время тестирования 40 минут.

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## **2. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ**

### **2.1 Текущий контроль знаний студентов**

#### **Комплект вопросов для собеседования**

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество в целом?
8. Сформулируйте ваше понимание качества.
9. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качеством на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
10. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
11. Проведите классификацию показателей качества услуг.
12. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
13. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
14. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
15. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
16. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
17. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?
18. Как зародился контроль качества?
19. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?

## 2.2 Промежуточная аттестация

### Вопросы для собеседования: зачет

1. Назовите предмет и задачи курса «Управление качеством»
2. Каково значение повышения качества в современных условиях
3. Назовите этапы становления и развития менеджмента качества
4. Назовите основные понятия и определения
5. Перечислите показатели качества как основной категории оценки потребительских ценностей
6. Дайте характеристику системе Всеобщее управление качеством (TQM)
7. Расскажите об японских моделях управления качеством
8. Расскажите об европейских подходах к управлению качеством
9. Расскажите о Российском опыте управления качеством
10. Какова взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
11. Дать характеристику понятиям: Петля качества; Цикл Деминга
12. Опишите механизм управления качеством
13. Как осуществляется планирование процессом управление качеством
14. Как осуществляется организация, координация и регулирование процесса управления качеством
15. Дайте общий обзор мотивационных процессов при управлении качеством
16. Какие существуют премии по качеству
17. Основные показатели качества продукта и их измерение
18. Самые распространенные инструменты контроля качества
19. Документальное оформление требований к качеству
20. Какова сущность процессов стандартизации
21. Система стандартизации России
22. Система международных стандартов

23. Основные предпосылки сертификации
24. Каковы методические основы проведения сертификации в Российской Федерации
25. Международная практика сертификации
26. Деятельность ИСО в области обеспечения качества
27. Стандарты ИСО серии 9000
28. Как осуществляется управление на основе версии стандартов ИСО 9000:2000
29. Какова связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО
30. Каковы основные категории экономики управления качеством
31. Как осуществляется регулирование затрат на управление качеством

## **2.3 Типовой вариант итогового тестирования**

### **Вариант 1**

#### **1. Метод и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству...**

1. Контроль качества
2. Политика в области качества
3. Планирование качества
4. Улучшение качества

#### **2. Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством...**

1. Контроль качества
2. Политика в области качества
3. Планирование качества
4. Улучшение качества

#### **3. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества**

1. Контроль качества
2. Политика в области качества
3. Планирование качества
4. Улучшение качества

#### **4. Мероприятия внутри организации с целью повышения эффективности или результативности деятельности и процессов для получения выгоды как для организации, так и для ее потребителей**

1. Контроль качества
2. Политика в области качества
3. Планирование качества
4. Улучшение качества

#### **5. Количество принципов качества управления доктора Деминга**

1. 12
2. 14
3. 16
4. 18

#### **6. Характеристика системы качества БИП...**

1. Научная организация труда по увеличению моторесурсов
2. Качество, надежность, ресурс с первых изделий
3. Система бездефектного труда
4. Бездефектное изготовление продукции

#### **7. Характеристика системы качества СБТ...**

1. Научная организация труда по увеличению моторесурсов
2. Качество, надежность, ресурс с первых изделий
3. Система бездефектного труда
4. Бездефектное изготовление продукции

#### **8. Характеристика системы качества КАНАРСПИ...**

1. Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2. Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3. Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

#### **9. Характеристика системы качества НОРМ...**

1. Научная организация труда по увеличению моторесурсов

2. Качество, надежность, ресурс с первых изделий

3. Система бездефектного труда

4. Бездефектное изготовление продукции

#### **10. Количество этапов внедрения статических методов...**

1.7

2.3

3.9

4.10

#### **11. Сертификация продукции...**

1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному документу.

2. Сертификация, вводимая в качестве необходимого условия реализации продукции на территории какой-либо страны для использования по прямому назначению.

3. Сертификация продукции влияющей на безопасность и охрану окружающей среды, обязательное требование

#### **12. Закона «О защите прав потребителей». Обязательная сертификация..**

1. Действие третьей стороны (органа по сертификации), идентифицированная продукция соответствует конкретно стандарту или другому нормативному документу.

2. Сертификация, вводимая в качестве необходимого условия реализации продукции на территории какой-либо страны для использования по прямому назначению.

3. Сертификация продукции влияющей на безопасность и охрану окружающей среды, обязательное требование Закона «О защите прав потребителей».

#### **13. Аудит проводится самой организацией**

1. Аудит третьей стороны

2. Аудит второй стороны

3. Аудит первой стороны

#### **14. Аудит проводится организацией для своих собственных целей, но в другой организации..**

1. Аудит третьей стороны

2. Аудит второй стороны

3. Аудит первой стороны

#### **15. Аудит проводится независимой организацией (третьей стороной)...**

1. Аудит третьей стороны

2. Аудит второй стороны

3. Аудит первой стороны

**16. Функции: качество новых разработок, сроки их освоения и конкурентоспособность автомобилей...**

1. Департамента развития.
2. Департамента работы с персоналом.
3. Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

**17. Функции: снижение затрат из-за низкого качества изготовления, стабильный выпуск продукции, соответствующей установленным требованиям...**

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
3. Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

**18. Функции: создание систем мотивации труда, качество обслуживания при продаже и после продаж...**

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
3. Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

**19. Функции: постоянное повышение квалификации персонала и области управления качеством, создание системы социально-психологической и моральной мотивации персонала к качественному труду...**

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
3. Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

**20. Функции: обеспечение качества поставок, устанавливает предприятия, способные обеспечить необходимый уровень качества поставок...**

1. Коммерческая дирекция.
2. Департамента работы с персоналом.
3. Департамента экономики и финансов.
4. Дирекция по производству.

ключ :

1. - 3	11. - 1
2.- 3	12. - 2
3. - 1	13. - 4
4. - 1	14. - 4
5. - 3	15. - 4
6. - 2	16. - 1
7. - 3	17. - 2
8. - 4	18. - 3
9. - 2	19. - 2
10. - 3	20. - 3

### **3 МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ**

Оценка знаний по дисциплине проводится с целью определения уровня освоения предмета, включает:

- практические работы.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от соответствия критериям таблицы 1.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведется:

1) преподавателем – оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме;

2) группой – в ходе обсуждения представленных материалов;

3) студентом лично – путем самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

По дисциплине предусмотрены формы контроля качества подготовки:

- текущий (осуществление контроля за всеми видами аудиторной и внеаудиторной деятельности студента с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины);

- промежуточный (оценивается уровень и качество подготовки по конкретным разделам дисциплины).

Результаты текущего и промежуточного контроля качества выполнения студентом запланированных видов деятельности по усвоению учебной дисциплины являются показателем того, как студент работал в течение семестра. Итоговый контроль проводится в форме промежуточной аттестации студента – экзамена (зачета).

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины, промежуточная аттестация обучающихся – оценивание результатов обучения по дисциплине, в том посредством испытания в форме экзамена (зачета).

Для оценки качества подготовки студента по дисциплине в целом составляется рейтинг – интегральная оценка результатов всех видов деятельности студента, осуществляемых в процессе ее изучения. Последняя представляется в балльном исчислении согласно таблице 2.

Защита практической работы производится студентом в день ее выполнения в соответствии с учебным расписанием. Преподаватель проверяет правильность выполнения практической работы студентом и сделанных выводов, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью собеседования или тестирования.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. К зачету допускаются студенты, выполнившие все виды текущей аттестации – практические занятия, задание для самостоятельной работы.