

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Воронежский государственный аграрный университет
имени императора Петра I»

Экономический факультет

Кафедра управления и маркетинга в АПК

Управление качеством продукции

Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся
по направлению подготовки магистров 38.04.02 Менеджмент
(прикладная магистратура)
профилю «Аграрный менеджмент»

Воронеж 2017

Управление качеством продукции: Методические указания по освоению дисциплины для обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент профилю «Аграрный менеджмент» / Составители: Загвозкин М.В. – Воронеж: ВГАУ, 2017. – 20 с.

Рецензент: к. э. н., доцент Сальникова Е.В., ведущий научный сотрудник отдела маркетинга и рыночных отношений ФГБНУ НИИЭОАПК ЦЧР России.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к использованию в учебном процессе на заседании кафедры управления и маркетинга в АПК, протокол № 10 от 17.04.2017 г.

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к использованию в учебном процессе на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол № 3 от 16 мая 2017 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ ДИСЦИПЛИНЫ	6
2. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ	8
3. УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ	9
4. ПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	10
4.1 Общие сведения	10
4.2 Текущий контроль знаний в форме индивидуальных опросов	11
4.3 Текущий контроль знаний в форме тестирования	11
4.4 Текущий контроль практических заданий	15
4.5 Промежуточная аттестация в форме экзамена	17

ВВЕДЕНИЕ

Необходимость изучения дисциплины заключается в усилении роли в современных условиях неценовых методов конкуренции среди сельскохозяйственных и других товаропроизводителей, суть которых заключается в повышении качества производимой продукции, особенно в совершенствовании ее технологических и экологических характеристик.

Предметом изучения дисциплины является вся совокупность различных аспектов категорий качества и практических задач, возникающих в процессе целенаправленного формирования качества на всех стадиях жизненного цикла продукции. При обучении дисциплине следует исходить из того, что функциональные обязанности будущего менеджера связаны с созданием, внедрением, обеспечением функционирования, оцениванием результативности и эффективности и постоянным совершенствованием систем качества.

Цель изучения дисциплины: получение студентами теоретических знаний и практических навыков по основным вопросам обеспечения качества, менеджмента качества, сертификации продукции и систем качества, принципов построения систем менеджмента качества (СМК) организаций на основе положений национальных и международных стандартов ИСО серии 9000, и повышению конкурентоспособности предприятий

Основные задачи изучения дисциплины:

- сформировать знания о подходах к менеджменту качества систем и продукции в организации, о современной концепции качества;
- овладеть приемами и навыками оценки состояния организации с точки зрения менеджмента качеством;
- изучить эволюцию методов обеспечения качества в организации, основные методы контроля и управления качеством;
- овладеть механизмом менеджмента качества в организации;
- приобрести практические навыки в области менеджмента качества;
- получить необходимые знания для того, чтобы иметь представление об особенностях проведения сертификации в РФ и других странах;

Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Дисциплина «Управление качеством продукции» является дисциплиной по выбору (в учебном плане Б1.В.ДВ.05.02).

Требования к уровню освоения дисциплины.

Дисциплина нацелена на формирование компетенций:

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОК-2	Готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	Знать: социальные и этические основы политики качества продукции и производства предприятия. Уметь: оценивать способы определения качества применительно к конкретной ситуации, в том числе в нестандартных ситуациях. Иметь навыки: применения стандартов качества разного уровня.

ПК-5	Владение методами экономического и стратегического анализа поведения экономических агентов и рынков в глобальной среде.	Знать: содержание программ обеспечения качества на предприятиях и на государственном уровне. Уметь: принимать решения в области политики качества и обосновывать их. Иметь навыки: применения планов и программ, связанных с политикой качества, и анализа его результатов.
------	---	---

Объем дисциплины и виды учебной работы

Виды работ	Очная форма обучения		Заочная форма обучения
	всего зач.ед./ часов	объём часов	всего часов
		3 семестр	3 курс
Общая трудоёмкость дисциплины	3/108	3/108	3/108
Общая контактная работа	60,75	60,75	12,75
Общая самостоятельная работа (по учебному плану)	47,25	47,25	95,25
Контактная работа при проведении учебных занятий, в т.ч.	60,50	60,50	12,50
лекции	18	18	4
практические занятия	42	42	8
лабораторные работы			
групповые консультации	0,5	0,5	0,5
Самостоятельная работа при проведении учебных занятий	29,5	29,5	77,5
Контактная работа промежуточной аттестации обучающихся, в т.ч.	0,25	0,25	0,25
курсовая работа	-	-	-
курсовой проект	-	-	-
зачет			
экзамен	0,25	0,25	0,25
Самостоятельная работа при промежуточной аттестации, в т.ч.	17,75	17,75	17,75
выполнение курсового проекта	-	-	-
выполнение курсовой работы	-	-	-
подготовка к зачету			-
подготовка к экзамену	17,75	17,75	17,75
Вид промежуточной аттестации (зачёт, экзамен, курсовой проект (работа))	экзамен	экзамен	экзамен

Цель данных методических рекомендаций - обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса освоения дисциплины.

Процесс освоения дисциплины включает посещение лекций, практических занятий по расписанию, самостоятельную работу обучающегося, а также прохождение текущего контроля знаний и промежуточной аттестации (сдача экзамена).

1. УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой обучающихся всегда находится в центре внимания кафедры. Обучающимся необходимо перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, доступную в электронной образовательной среде Университета <http://io.vsau.ru/>. Это позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; - на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы).

Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции.

Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала.

Лекция является важнейшей формой усвоения теоретического материала, поскольку в режиме реального времени преподаватель может ответить на любой вопрос, возникающий у обучающегося по ходу восприятия лекционного материала, очень важны и комментарии преподавателя по самым разным вопросам теории и практики изучаемой дисциплины. Часто преподаватель дает на лекции самую актуальную информацию, почерпнуть которую самостоятельно обучающемуся не всегда удастся. Кроме указанных объективных причин, требующих от обучающегося посещения лекций, можно отметить и субъективные причины.

Посещение лекций является одним из важнейших факторов, характеризующих отношение обучающегося к учебному процессу в целом, и к данной дисциплине в частности. А при текущем и итоговом контроле знаний удельный вес субъективных критериев у каждого преподавателя довольно высок. Следует помнить, что лекция – это не монолог преподавателя. Вопросы, заданные лектору по изучаемой теме, помогут лучше разобраться в ней не

только Вам, но и всем остальным магистрантам, присутствующим на лекции.

Несмотря на то, что каждому обучающемуся предоставляется доступ к компьютерным презентациям всего лекционного материала, рекомендуется делать конспекты лекций, в которых необходимо фиксировать наиболее важные моменты, связанные с освоением того или иного теоретического вопроса.

Чтение лекций осуществляется в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом, разрабатываемым ведущим курса.

Учебная дисциплина включает следующие разделы.

Раздел 1

ТЕМА 1. СУЩНОСТЬ, ЭКОНОМИЧЕСКОЕ И СОЦИАЛЬНОЕ ЗНАЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.

Сущность категории «качество». Управления качеством как стратегия деятельности предприятия. Предпосылки и необходимость управления качеством на предприятии. Качество продукции в АПК. Объекты и субъекты управления качеством. Цели и задачи управления качеством. Политика в области управления качеством.

ТЕМА 2. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.

Методы определения показателей качества. Измерение качества

ТЕМА 3. КВАЛИМЕТРИЯ.

Квалиметрия, ее предмет и метод, области использования. Классификация показателей качества

ТЕМА 4. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.

Объекты качества. Системный подход к управлению качеством. Характеристика процессов менеджмента качества.

ТЕМА 5 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.

Проверка систем качества. Виды контроля качества. Методы контроля качества. Планирование, программа проведения, корректирующие действия.

ТЕМА 6. ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ.

Становление управления качеством. Зарубежные модели управления качеством.

ТЕМА 7. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ И ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.

История развития института защиты прав потребителя. Государственная и общественная защита прав потребителей

Раздел 2

ТЕМА 8. СТАНДАРТИЗАЦИЯ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.

Деятельность ИСО в области обеспечения качества. Стандарты ИСО серии 9000. Связь систем управления качеством с системами управления окружающей средой на основе стандартов ИСО.

ТЕМА 9. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ, СЕРТИФИКАЦИЯ ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.

Понятие сертификации продукции. Преимущества сертификации продукции. Этапы проведения сертификации систем качества. Международная практика сертификации.

ТЕМА 10. ОЦЕНКА УРОВНЯ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ.

Оценка качества продукции. Методология контроля качества продукции.

ТЕМА 11. СТАТИСТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ.

Концепция статистического регулирования качеством. Основные статистические методы, используемые в практике управления качеством

ТЕМА 12. ЗАТРАТЫ НА УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ.

Экономические категории качества. Классификация затрат. Затраты на обеспечение качества. Показатели экономической эффективности менеджмента качества.

2. УКАЗАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия – вид учебных занятий, ориентированный на практическое усвоение материала с помощью приборов, инструментов, технических средств обучения, компьютеров и другого специального оборудования.

Обучающая функция практических занятий заключается в освоении обучающимся практических навыков разработки и реализации экономико-математических моделей, позволяющих решать прикладные задачи из будущей профессиональной деятельности магистрантов.

Развивающая функция практических занятий реализуется через ориентацию обучающегося на самостоятельное решение отдельных проблем из будущей профессиональной деятельности с помощью специальных методов и инструментов реализации экономических задач.

Воспитательная функция практических занятий заключена в тесном контакте преподавателя с каждым магистрантом, позволяющем максимально эффективно воздействовать на мировоззрение магистранта, на формирование у магистрантов навыков культуры общения и чувства корпоративной этики.

Организирующая функция практических занятий предусматривает управление самостоятельной работой магистрантов как в процессе практических занятий, так и после них. В ходе практических занятий осваиваются алгоритмы решения экономико-математических задач и технологии разработки и реализации экономико-математических моделей, которые создают базис для дальнейшей самостоятельной работы магистрантов, для формирования навыков исследовательской работы, для генерации новых знаний через использование различного рода информационных ресурсов.

Практические занятия по дисциплине проводятся по группам.

Цель практических занятий по дисциплине заключается в установлении связей теории с практикой в форме экспериментального подтверждения по-

ложений теории; обучении магистрантов умению использовать учебный материал для разрешения практических задач и ситуаций, анализировать полученные результаты; в проведении контроля самостоятельной работы магистрантов по освоению курса; обучении навыкам профессиональной деятельности.

Основными структурными элементами практических занятий являются: обсуждение преподавателем совместно со магистрантами темы занятий с пояснением ее взаимосвязи с будущей профессиональной деятельностью; освоение алгоритма и самостоятельно решения ситуационных и других задач;

консультации преподавателя во время занятий;
обсуждение и оценка полученных результатов;
письменный или устный отчет магистрантов о выполнении заданий;
текущий контроль знаний.

Проведение практических занятий должно осуществляться в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и календарным планом, разрабатываемым ведущим курса.

Тематика практических занятий с обучающимися:

1. Сущность, экономическое и социальное значение качества продукции.
2. Показатели качества продукции.
3. Квалиметрия.
4. Управление качеством продукции.
5. Контроль качества продукции.
6. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
7. Взаимоотношения производителей и потребителей. Защита прав потребителей.

Раздел 2 «Стандартизация и сертификация продукции»

8. Стандартизация в обеспечении качества продукции.
9. Оценка уровня качества продукции.
10. Подтверждение соответствия, сертификация продукции и систем менеджмента качества.
11. Статистические методы управления качеством.
12. Затраты на управление качеством.

3. УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины обучающимся предлагается перечень заданий для самостоятельной работы. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие

щие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению. Обучающимся следует выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения. С этой целью следует использовать следующие методические указания:

Управление качеством продукции: Методические указания по самостоятельной работе обучающихся по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (прикладная магистратура) профилю «Аграрный менеджмент» / М.В. Загвозкин. – Воронеж: ВГАУ, 2017. – 16 с.

4. ПОДГОТОВКА К ТЕКУЩЕМУ КОНТРОЛЮ ЗНАНИЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Общие сведения

Целью текущего контроля знаний со стороны преподавателя является оценка качества освоения магистрантами данной дисциплины в течение всего периода ее изучения. К главной задаче текущего контроля относится повышение мотивации обучающихся к регулярной учебной работе, самостоятельной работе, углублению знаний, дифференциации итоговой оценки знаний.

Преподаватель, осуществляющий текущий контроль, на первом занятии доводит до сведения обучающихся требования и критерии оценки знаний по дисциплине. В целях предупреждения возникновения академической задолженности (либо своевременной ее ликвидации) преподаватель проводит регулярные консультации и иные необходимые мероприятия в пределах учебных часов, предусмотренных учебным планом.

При преподавании данной дисциплины предусматриваются следующие формы текущего контроля знаний: в форме индивидуальных опросов, в форме тестирования, проверки самостоятельных работ и собеседования с магистрантом.

Промежуточная аттестация проводится в форме сдачи экзамена.

Магистрант должен с первого занятия помнить, что по каждому разделу дисциплины будет проводиться тестирование по материалам теоретического курса, а по результатам выполненных тем практических занятий будет проводиться индивидуальный опрос.

Подготовка к текущему контролю и промежуточной аттестации происходит как в ходе отдельных аудиторных занятий, так и во время внеаудиторной работы.

По итогам выполнения заданий по каждой теме практических занятий необходимо сформировать письменный отчет с результатами каждого задания. При подготовке к защите отчета (сдаче работы) необходимо самостоятельно повторить лекционный материал по данной теме и провести самоконтроль знаний на основании перечня вопросов для самоконтроля по отдельным темам, приведенных в рекомендуемых учебных пособиях по данной дисциплине.

К промежуточному контролю следует готовиться на основании вопросов для экзамена, приведенных в рабочей программе по данной дисциплине.

4.2 Текущий контроль знаний в форме индивидуальных опросов

Постоянный текущий контроль знаний (после изучения каждой темы и раздела) позволяет магистранту систематизировать знания как в разрезе отдельных тем, так и отдельных разделов дисциплины. По итогам каждой темы практических занятий должен быть сформирован отчет с результатами выполнения индивидуального задания. В ходе индивидуального опроса преподаватель должен проверить правильность выполнения задания и уровень освоения магистрантом данной темы.

При индивидуальном опросе преподаватель обращает особое внимание на знание алгоритмов разработки, реализации и решения задач предметной области. По результатам опроса по каждой теме магистранту выставляется оценка.

Критерии оценки знаний по отдельным темам:

- оценка «отлично» выставляется, если магистрант выполнил задание полностью и без ошибок, показал полные и глубокие знания по изученной теме, логично и аргументировано ответил на все вопросы по выполненному заданию;

- оценка «хорошо» выставляется, если магистрант выполнил задание полностью и без ошибок, твердо знает материал по данной теме, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответе, достаточно полно отвечает на вопросы по выполненному заданию;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если магистрант выполнил задание полностью, но с незначительными ошибками, показал знание только основ материала по данной теме, усвоил его поверхностно, но не допускал при ответе на вопросы грубых ошибок или неточностей;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если магистрант выполнил задание полностью, но с грубыми ошибками, не знает основ материала по данной теме, допускает при ответе на вопросы грубые ошибки или неточности.

Обучающийся не аттестуется по данной теме, если задание по теме не выполнено или выполнено не полностью.

Если обучающийся не аттестован хотя бы по одной из тем практических занятий или имеет оценку «неудовлетворительно», то преподаватель, ведущий практические занятия, имеет право не допустить магистранта до сдачи экзамена.

4.3 Текущий контроль знаний в форме тестирования

Тестирование - форма унифицированного контроля знаний, умений и навыков на основе тестов, стандартизированных процедур проведения тестового контроля, обработки, анализа и представления результатов. Тестирова-

ние как форма текущего контроля знаний используется по мере изучения отдельных разделов дисциплины. Также тестирование может проводиться и после изучения всего курса.

Вопросы тестов, приведенные в соответствующем разделе фонде оценочных средств по дисциплине:

1. часть (5 баллов за правильный ответ) (максимум 45) (ОК-2)

1. Продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов – это _____ (брак)

2. Свойство изделия выполнять заданные функции, сохраняя свои эксплуатационные показатели в заданном интервале времени – это _____ (надежность)

3. Область науки, предметом которой являются количественные методы оценки качества продукции – это _____ (квалиметрия)

4. _____ предложил идею создания знаменитых «Кружков качества» (Исикава Каору)

5. _____ стоимость представляет собой целостную совокупность свойств продукта, благодаря которым он способен удовлетворить ту или иную человеческую потребность (потребительная)

6. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям- _____ (сертификация)

7. _____ - это установление соответствия конкретной продукции образцу и (или) её описанию (идентификация)

8. Каким процессом заканчивается петля качества? _____ (утилизация)

9. Объективная способность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации и потреблении – это _____ (свойство)

2 часть (3 балла за правильный ответ) (максимум 48) (ПК-5)

1. Качество это:

а) использование по назначению;

б) совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов;

в) способность процесса обеспечивать близость характеристик в разные периоды времени;

г) совокупность характеристик способных удовлетворить установленной и предполагаемой потребности.

2. Планирование качества это:

а) качество процесса соответствует требуемому;

б) определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;

- в) определение характеристик качества нового изделия;
- г) планирование и контроль производства для достижения бездефектной продукции.

3. Пирамида качества состоит:

- а) распределение ответственности, методов, процедур и ресурсов;
- б) всеобщее качество, качество фирмы, качество деятельности, качество продукции;
- в) качество изготовителя, качество потребителя, качество государства, качество изделия;
- г) качество фирмы, качество отдела, качество каждого сотрудника, качество изделия.

4. Контроль качества это:

- а) отслеживание результатов деятельности в целях определения соответствия стандартов и требований к качеству;
- б) установление соответствия.
- в) пути устранения дефектов;
- г) описания процедур проведения контрольных и испытательных мероприятий.

5. «Петля качества» это:

- а) взаимосвязь между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами;
- б) устойчивая целостность или общность структуры образа объекта;
- в) замкнутая последовательность мер, определяющих качество на этапах их производства и эксплуатации;
- г) способность проследить историю создания и реализации товара.

6. Система качества не включает:

- а) обеспечение качества;
- б) совершенствование качества;
- в) управление качеством;
- г) требования к качеству.

7. Сертификация это:

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции;
- б) согласование между поставщиком и потребителем требований к качеству;
- в) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям;
- г) соответствие продукции, заданным требованиям.

8. Аккредитация - это:

- а) признание соответствия продукции на уровне государства;
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории;
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию;
- г) официальное признание прав товара для экспорта.

9. Стандарт это:

- а) разработка самых высоких требований;
- б) контракт купли - продажи;
- в) оценка технического уровня товара;
- г) нормативно-технический документ.

10. Правовые основы сертификации в РФ установлены законами:

а) «О защите прав потребителей и защите продук-

ции»;

- б) «О ветеранах»;
- в) «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;
- г) «Условия ввоза импортируемой продукции».

11. Схему сертификации в системе ГОСТ РФ назначает:

- а) орган по сертификации;
- б) Росстандарт;
- в) изготовитель продукции;
- г) испытательная лаборатория.

12. Метрология - это:

- а) наука об измерениях;
- б) деятельность по обеспечению выполнения требований к качеству;
- в) способ самостоятельного оценивания соответствия;
- г) предъявление претензий к стороне нарушившей обязательства.

13. Национальный орган по сертификации в РФ:

- а) Ростехнадзор РФ;
- б) Росстандарт
- в) Госстандарт РФ
- г) Министерство сертификации и стандартизации РФ.

14. Лицензию на использование знака соответствия выдает:

- а) испытательная лаборатория;
- б) орган по сертификации;
- в) руководитель предприятия - изготовителя;
- г) орган государственного управления.

15. Целями принятия технического регламента являются:

а) защита жизни или здоровья граждан, имущество физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;

б) обеспечение бесперебойного поступления продуктов питания на рынок в ассортименте удовлетворяющем потребности граждан;

- в) охрана окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений;
- г) предупреждения действий, вводящих в заблуждение потребителей.

16. В обращении могут находиться пищевые продукты, которые:

а) не имеют сопроводительных документов, содержащих сведения, подтверждающие место происхождения и прослеживаемость пищевых продуктов;

б) не соответствуют представленной изготовителем информации для потребителя, указанной в маркировке;

в) не имеют явные, не требующие лабораторных испытаний признаки, отличные от указанных в технических документах изготовителя признаков пищевого продукта;

г) не имеют ветеринарных идентификационных знаков.

Тестирование по разделам дисциплины и в целом по дисциплине проходит в соответствии с графиком тестирования, составляемым на основе календарных планов проведения аудиторных занятий.

Критерии оценки тестирования и уровня освоения компетенций:

Степени уровня освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 55% баллов за задания теста.
Продвинутый	Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.	Не менее 75% баллов за задания теста.
Высокий	Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.	Не менее 90% баллов за задания теста.
Компетенция не сформирована		Менее 55% баллов за задания теста.

На основании аттестации по отдельным темам практических занятий и результатов тестирования преподаватель, ведущий практические занятия, выводит среднюю интегрированную оценку, которой он оценивает результаты освоения дисциплины каждым магистрантом.

4.4 Текущий контроль практических заданий

Примерные задания:

Задание 1. Оценка затрат на качество (ПК-5)

Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты предприятия на качество, имея следующие данные:

- затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) - 425 млн. руб.;
- затраты на испытания и сертификацию (ОЗК)- 47 млн. руб.;
- затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), - 84 млн. руб.;
- затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), - 127 млн. руб.

Методические указания

Общие затраты на качество (ЗК1) определяются по формуле (1):

$$ЗК_{\Sigma} = ЗКВу + ЗКВш, \quad (1)$$

где ЗКВу - затраты на качество внутренние.

В свою очередь ЗКВу рассчитываются по формуле (2):

$$\text{ЗКВу} = \text{ПЗК} + \text{ДЗК} + \text{ОЗК} \quad (2)$$

После расчета данных показателей, осуществляется анализ затрат, исходя из положения, что затраты на профилактику и оценивание считаются выгодными капиталовложениями, а затраты на дефекты и внешние затраты - убытками.

Задание 2. Анализ работы по качеству

Проанализируйте работу предприятия по качеству, имея следующие показатели брака и потерь от него за два года. Данные приведены в таблице.

№ п/п	Показатель, ден.ед.	Предыдущий год	Отчетный год
1	Себестоимость окончательного брака (С)	50 000	56 000
2	Расходы по исправлению брака (Р)	26 000	18 500
3	Стоимость брака по цене использования (С\б)	12 000	14 500
4	Суммы, удержанные с лиц - виновников брака (Х)	-	3 050
5	Суммы, взысканные с поставщиков (У)	-	12 300
6	Вазовая продукция по производственной себестоимости (Z)	100 000	145 000
7	Объем продукции в плановых ценах (V)	120 000	156 000

Методические указания

Для проведения анализа необходимо рассчитать следующие показатели:

- абсолютный размер брака (Арб) по формуле (3):

$$\text{Арб} = \text{С} + \text{Р} \quad (3)$$

- абсолютный размер потерь от брака (Апб) по формуле (4):

$$\text{Апб} = \text{Арб} + \text{С}\backslash\text{б} - \text{Х} - \text{У} \quad (4)$$

- относительный размер брака (Орб) по формуле (5):

$$\text{Орб} = \text{Арб}/\text{Z} * 100\% \quad (5)$$

- относительный размер потерь брака (Опб) по формуле (6):

$$\text{Опб} = \text{Апб}/\text{z} * 100\% \quad (6)$$

После чего устанавливается стоимость продукции, которая могла быть получена при отсутствии брака (Δq). Рассчитывается данный показатель по формуле (7):

$$\Delta q = \text{V} * \text{C}/\text{Z} \quad (7)$$

Показатели рассчитывают отдельно по данным, представленным за два года, затем сопоставляются. В завершении делается вывод о совершенствовании (ухудшении) работы по качеству в отчетном году.

Критерии оценки практических заданий

Оценка	Критерии
«неудовлетворительно»	Задача не решена или решена неправильно
«удовлетворительно»	Задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задача решена не полностью или в общем виде

«хорошо»	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и в решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ
«отлично»	Составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом

4.5 Промежуточная аттестация в форме экзамена

Допуск к сдаче экзамена:

1. Понятие качества: определение, основное содержание понятия качества.
2. Взаимосвязь определений качество и продукция, процесс, надежность, характеристика, конкурентоспособность, ценность и стоимость.
3. Понятия качество проекта, изготовителя, потребителя, проекта, объекта, продукта. Качество жизни.
4. Взаимосвязь управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
5. Классификация показателей качества.
6. Причинно-следственные связи, обеспечивающие качество продукции. Содержание анализа качества продукции.
7. Параметры качества продукции и ожидания потребителя. Потребительские ценности продукции.
8. Конкурентоспособность и качество: причины повышения качества товаров, анализ конкурентоспособности изделия, фирмы.
9. Характеристика направлений Европейской политики исследований в области качества жизни.
10. Стадии развития философии качества: общие положения, истоки, развитие функций менеджера по качеству.
11. Эволюция методов обеспечения качества – фаза отбраковки, фаза контроля качества, фаза управления качеством, фаза менеджмента качества, фаза качества среды.
12. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
13. Этапы эволюции в области качества.
14. Сущность системы менеджмента качества: планирование, обеспечение, контроль качества.
15. Основные принципы современных систем управления качеством продукции.
16. Основные положения концепции TQM.

17. Сравнение традиционной модели управления с моделью, развиваемой подходом TQM.
18. Внедрение TQM на российских предприятиях: этапы развития, проблемы внедрения.
19. Развитие советских систем управления качества: бездефектное изготовление продукции; система бездефектного труда.
20. Развитие советских систем управления качества: качество, надежность, ресурс первых изделий; научная организация работ по повышению моторесурса двигателей.
21. Развитие советских систем управления качества: комплексная система управления качеством продукции; комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов.
22. Развитие советских систем управления качества: комплексная система повышения эффективности производства.
23. Опыт управления качеством в Японии, США, Европы.
24. Сущность и содержание сертификации: основные понятия и термины.
25. История создания стандартов качества.
26. Система стандартов ИСО семейства 9000: философия, необходимость сертификации.
27. Российские системы сертификации: добровольные и обязательные.
28. Практика сертификации за рубежом: политика ЕС в области качества, основные принципы европейской политики по качеству.
29. Региональные и международные организации по сертификации систем качества.
30. Практика сертификации в России.
31. Новая версия международных стандартов ИСО серия 9000: основные положения, принципиальные отличия.
32. Сертификация систем качества.
33. Аудит систем качества: управление и проведение.
34. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе: политика и цели, документация, оценка систем менеджмента.
35. Требования ГОСТ Р ИСО 9001-2001 к системам менеджмента качества организации.
36. Факторы, влияющие на качество продукции.
37. Классификация видов контроля продукции.
38. Статистические методы контроля качества: контрольные листки, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Ишикавы), диаграммы разброса, анализ В. Парето, стратификация, контрольные карты.
39. Этапы и способы применения статистических методов управления качеством продукции
40. Государственная метрологическая служба в РФ: функции, схема утверждения типа и проверки средств измерений при государственном метрологическом контроле.

41. Переход понятия качества в экономическую категорию.
42. Затраты на качество: общие положения, виды – затраты на предупредительные мероприятия, затраты на контроль, внутренние потери, внешние потери.
43. Определение величины затрат. Отчет по затратам на качество.
44. Функция потерь Г. Тагути: сущность, преимущества.
45. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества. Правило десятикратного увеличения затрат, связанных с дефектом.
46. Затраты при низком качестве продукции.
47. Метод «точно во время».
48. Система «всеобщего обслуживания оборудования».
49. Управления знаниями: виды знаний, стратегии – кодификации, персонификации.
50. Функционально-стоимостный анализ – элемент повышения качества.
51. Система управления мотивацией персоналом как фактор повышения качества управления в организации.

Экзамен проходит в устной форме, но с предоставлением экзаменатору тезисов ответов на вопросы экзаменационного билета, решения практического задания. Тезисы ответов на вопросы экзаменационного билета хранятся у экзаменатора 30 дней со дня проведения экзамена.

Критерии оценки знаний, продемонстрированных при сдаче экзамена:

Оценка экзаменатора, уровень	Критерии (дописать критерии в соответствии с компетенциями)
«отлично», высокий уровень	Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи повышенной сложности, свободно использовать справочную литературу, делать обоснованные выводы
«хорошо», повышенный уровень	Обучающийся показал прочные знания основных положений учебной дисциплины, умение самостоятельно решать конкретные практические задачи, предусмотренные рабочей программой, ориентироваться в рекомендованной справочной литературе, умеет правильно оценить полученные результаты.
«удовлетворительно», пороговый уровень	Обучающийся показал знание основных положений учебной дисциплины, умение получить с помощью преподавателя правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой, знакомство с рекомендованной справочной
«неудовлетворительно»	При ответе обучающегося выявились существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины

Кроме того, обучающемуся может быть выставлена оценка «неудовлетворительно» в случае нарушения им правил поведения на экзаменах, установленных локальными нормативными актами, и соответствующего его удаления из экзаменационной аудитории независимо от уровня подготовки.

Общая экзаменационная оценка знаний обучающегося складывается из оценок по каждому из вопросов экзаменационного билета, практическому заданию и ответов на дополнительные вопросы.

Полное описание фонда оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся с перечнем компетенций, описанием показателей и критериев оценивания компетенций, шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы представлены в отдельном документе ФОС, доступном в электронной образовательной среде Университета <http://io.vsau.ru/>.