



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»**

**Гуманитарно-технический колледж**

**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий информационно-технического  
отделения

Баркинхоева М.М. \_\_\_\_\_  
от « 22 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГТК

\_\_\_\_\_ / Дзауров М.А.  
от « 24 » \_\_\_\_\_ мая 2024г.

**Фонд оценочных средств**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.04. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,  
должностям служащих**

**для специальности**

**27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)**

**по программе базовой подготовки**

**Магас -2024**



Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям) ПМ.04. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

**Организация – разработчик:** ФГБОУ ВО «Ингушский государственный университет»  
Гуманитарно – технический колледж

**Разработчик:** Тутаева Р.А., - преподаватель информационно-технического отделения.

Рассмотрена на заседании информационно-технического отделения

Протокол № 8 от « 22 » мая 2024 г.

Рассмотрена и одобрена на заседании Методического совета ГТК.

Протокол № 7 от « 23 » мая 20 24 г.

## 1. Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности. **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы СПО в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является решение: «вид профессиональной деятельности освоен с оценкой \_\_\_\_/не освоен».

Форма проведения экзамена: выполнение заданий, которые проверяют сформированность общих и профессиональных компетенций.

## 2. Формы контроля и оценивания элементов профессионального модуля

Элемент модуля	Форма контроля и оценивания	
	Промежуточная аттестация	Текущий контроль
МДК.04.01	Дифференцированный зачет	Опрос, выполнение и защита практических работ
УП.04.01	зачет	Выполнение и защита практических заданий
ПП.04.01	зачет	Выполнение и защита практических заданий

## 3. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке на экзамене

3.1. В результате аттестации по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.3 Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (работ, услуг) в соответствии с установленными требованиями	Оценка качества сырья, полуфабрикатов; Анализ сырья, полуфабрикатов; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ Виды и классификация документов качества, применяемых в организации при производстве продукции/работ, оказанию услуг. Классификация, назначение и содержание нормативной документации качества РФ. Требования нормативно-правовых и регламентирующих документов на подтверждение соответствия продукции (услуг). Виды и формы подтверждения соответствия. Требования к оформлению документации на подтверждение соответствия. Порядок управления несоответствующей продукцией/услугами. Виды документов и порядок их заполнения на продукцию, несоответствующую установленным правилам.
ПК 3.1 Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).	Проверка работы оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений; Поверка на соответствие требованиям нормативных документов и ТУ

ПК 3.2 Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.	Мониторинг основных параметров технологического процесса; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ
<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии. Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Выполняет различные функциональные роли в процессе учебно-производственной деятельности. Достигает необходимых результатов при выполнении учебно-производственных задач.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Использует лексический и грамматический минимум, необходимый для чтения и перевода (со словарем) профессиональной документации.
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Оценка умения определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности, определять источники финансирования и строить перспективы развития собственного бизнеса

#### 4. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля

##### 4.1. Задания для оценки освоения МДК 04.01:

Оценка результатов освоения обучающимися программы профессионального модуля 27.02.07 «Управление качеством продукции, процессов и услуг» (по отраслям) осуществляется согласно требованиям ФГОС СПО в двух основных направлениях:

- оценка уровня освоения модуля (знаний и умений) в форме экзамена по междисциплинарному курсу МДК.01 «Организация оценки качества продукции на каждой стадии производственного процесса»
- оценка уровня сформированности общих и профессиональных компетенций в форме презентации отчёта по учебной практике.
- оценка уровня сформированности компетенций в форме выполнения практического задания по производственной практике.

Запланированные оценочные средства носят компетентностно-ориентированный характер:

- тестовые задания,

- ситуационные задачи,
- практические задания.

## **5. Требования к дифференцированному зачету по учебной и (или) производственной практике**

Дифференцированный зачет по учебной практике выставляется на основании выполнения видов работ, предусмотренных программой учебной практики.

Дифференцированный зачет по производственной практике выставляется на основании защиты отчета по производственной практике.

### **5.1. Учебная практика:**

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК)
Проведение измерений и испытаний полуфабрикатов, материалов, сырья и комплектующих. Определение причины несоответствия качества материалов, комплектующих.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Регистрация и оформление результатов испытаний оборудования.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Определение критериев и параметров оценки технического состояния технологической оснастки. Определение соответствия оборудования требованиям технической документации	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Организация и проведение статистического приемочного контроля по альтернативному признаку.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Выявление несоответствий при анализе результатов контроля. Анализ выявленных несоответствий, определение вида брака	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9

### **5.2. Производственная практика:**

Виды работ	Проверяемые результаты (ПК, ОК)
Общее ознакомление со структурой и видом деятельности организации, предприятия	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Изучение и описание структуры отделов технического контроля, с указанием вида выполняемых работ	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Изучение требований к качеству и технологии изготовления продукции, анализ нормативно – технической документации.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Изучение требований к методикам контроля выпускаемой продукции и измерительному оборудованию на каждой стадии технологического процесса производства.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Ознакомление с видами дефектов, характерных для данного вида продукции. Классификация дефектов по причине образования, изучение предупреждающих	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9

или корректирующих действий.	
Участие в выполнении работ по оцениванию качества сырья и материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий на соответствие требованиям нормативно – технических документов.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Участие в выполнении работ по определению технического состояния оборудования, оснастки, инструмента на соответствие требованиям нормативно-технической документации	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Ознакомление со схемами и сроками поверки средств измерений	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Осуществление мониторинга соблюдения основных параметров технологических процессов на соответствие требованиям нормативных документов	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Предоставление данных о мониторинге с указанием методов сбора количественных показателей и обработке данных	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9
Участие в выполнении работ по оцениванию соответствия готовой продукции, условий ее хранения и транспортировки требованиям нормативных документов.	ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 07, ОК 9

### 5.3. Формы отчетности студента по производственной практике

5.3.1. По итогам производственной практики (по профилю специальности) студент заполняет дневник производственной практики, составляет отчет по производственной практике и представляет заверенную в установленном порядке характеристику с места прохождения практики.

## 6. Структура фонда оценочных средств (ФОС) для экзамена (квалификационного)

### I. ПАСПОРТ

#### Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ. 04 **Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих** по специальности СПО 27.02.07 Управление качеством продукции, процессов и услуг (по отраслям)

Профессиональные компетенции	Показатель оценки результата
ПК 2.3 Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (работ, услуг) в соответствии с установленными требованиями	Оценка качества сырья, полуфабрикатов; Анализ сырья, полуфабрикатов; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ
ПК 3.1 Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).	Проверка работы оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений; Поверка на соответствие требованиям нормативных документов и ТУ
ПК 3.2 Анализировать причины	Мониторинг основных параметров

снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.	технологического процесса; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ
--	--

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Демонстрация интереса к будущей профессии. Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Демонстрация способности планировать собственную деятельность, выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	

## II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ. Вариант № \_\_\_\_\_

### *Теоретическая часть:*

1. Дайте определения следующих понятий: идентификация продукции, описание продукции.
2. Для каких целей проводят идентификацию?
3. В каких случаях в практической деятельности проводят идентификацию?
4. Какие организации проводят идентификацию?
5. Перечислите применяемые средства и методы идентификации?
6. Что может служить описанием продукции при идентификации?
7. Назовите объекты и субъекты идентификации.
8. Назовите виды идентификации.
9. Какие требования предъявляются к критериям идентификации?
10. Какие документы на товар используют при его идентификации?
11. Какие изменения претерпевают товары при хранении? Приведите конкретные примеры.
12. Каковы причины количественных потерь товаров при хранении?

13. Как может изменяться качество товаров (продовольственных и непродовольственных) при хранении?
14. Что такое нормируемые потери?
15. Что такое актируемые потери?
16. Что такое естественная убыль? Причины её возникновения и порядок списания.
17. Что такое стандартная, нестандартная продукция, брак?
18. Что такое дефект? Виды дефектов.
19. Как классифицируют методы определения показателей качества?
20. С помощью, каких методов оценивают качество продукции?
21. В каких случаях используется расчётный метод оценки показателей качества?
22. В чём состоит социологический метод оценки показателей качества?
23. Как определяется комплексный показатель уровня качества?
24. Что такое дифференциальный метод оценки уровня качества?
25. В чём сущность комплексного метода оценки уровня качества?
26. Каким методом может быть определён коэффициент весомости?
27. В чём сущность экспертного метода определения показателей качества?
28. Качество каких товаров и какие показатели оцениваются экспертным методом?
29. Какие общие требования предъявляются к эксперту?
30. Какие методические требования предъявляются к эксперту пищевых товаров?
31. Что понимается под пищевой ценностью?
32. Чем отличается энергетическая ценность от биологической?
33. В чём заключается основное значение физиологической ценности продуктов? 13

### *Тестовые задания*

1. Задание Идентификация представляет собой деятельность по:
- а) сертификации продукции
  - б) выявлению дефектной продукции
  - в) установлению соответствия
2. Задание Идентификации присущи следующие функции:
- а) указующая
  - б) информационная
  - в) подтверждающая соответствие
  - г) управляющая
  - д) контролирующая
3. Задание Как называется вид идентификации, в процессе которого устанавливается соответствие требованиям качества, предусмотренным нормативной документацией?
- а) ассортиментная
  - б) качественная
  - в) товарно-партионная
4. Задание Важнейшим средством идентификации является:
- а) маркировка
  - б) упаковка
  - в) нормативные документы
5. Задание Характеристики товара, позволяющие отождествлять наименование представленного товара с наименованием, указанным на маркировке и с требованиями, установленными в НД называются ... идентификации:
6. Задание Каковы требования к критериям идентификации?
- а) типичность
  - б) объективность и сопоставимость
  - в) проверяемость
  - г) трудность фальсификации
  - д) достоверность

7. Задание  
В процессе ассортиментной идентификации устанавливается:
- а) соответствие показателей качества требованиям НД
  - б) соответствие наименования товара его ассортиментной принадлежности
  - в) соответствие представленной части товара конкретной товарной партии
8. Задание Особое место в идентификации производителя продукции принадлежит:
- а) нормативным документам
  - б) упаковке
  - в) товарному знаку
9. Задание Идентификация является основным элементом в следующих видах оценочной деятельности:
- а) оценке качества
  - б) контроле качества
  - в) сертификации продукции
  - г) прослеживаемости товаров
10. Задание Субъектами идентификации являются:
- а) изготовитель
  - б) продавец
  - в) потребитель
11. Задание При каком виде идентификации устанавливаются градации качества товаров:
- а) товаро-партионная
  - б) ассортиментная
  - в) качественная
12. Задание Средствами идентификации являются:
- а) нормативные документы
  - б) технические документы
  - в) товаросопроводительные документы
  - г) маркировка
  - д) упаковка
13. Задание Для целей идентификации используются следующие показатели:
- а) органолептические
  - б) физико-химические
  - в) микробиологические
  - г) безопасности
14. Задание Какие методы используются для проведения идентификации?
- а) органолептические
  - б) измерительные
  - в) микробиологические
  - г) экспертные
  - д) социологические
15. Задание Какая продукция называется контрафактной?
- а) дефектная
  - б) поддельная
  - в) товары-заменители
16. Задание Назовите основные виды фальсификации по характеристикам товара
- а) ассортиментная
  - б) качественная
  - в) количественная
  - г) стоимостная
  - д) информационная
  - е) технологическая
17. Задание Способы ассортиментной фальсификации:

- а) частичная замена продукта водой
- б) добавление заменителя, имитирующего натуральный продукт
- в) замена натурального продукта имитатором

18. Задание Продукты, используемые для целей фальсификации и специально разработанные для замены натуральных товаров называются

- а) заменители
- б) имитаторы
- в) условно-пригодная продукция

19. Задание Подделка товаров с помощью пищевых и непищевых добавок или нарушения рецептур называется

- а) количественная фальсификация
- б) качественная фальсификация
- в) комплексная фальсификация
- г) технологическая фальсификация

20. Задание Способы качественной фальсификации:

- а) использование добавок, имитирующих улучшение качества
- б) пересортица
- в) искажение информации о составе продукта

21. Задание К качественной фальсификации относится:

- а) подкрашивание
- б) ароматизация
- в) использование консервантов
- г) использование отходов д) уменьшение массы товара

### ***Практическая часть:***

Задание 1. Изучить терминологию по идентификации и фальсификации потребительских товаров; исторические аспекты фальсификации. Провести сравнительный анализ: каковы меры по предупреждению фальсификации в России и за рубежом.

Задание 2. Ознакомиться с основными видами фальсификации товаров. 16 Используя учебные образцы, доклад (презентацию) необходимо распознать вид фальсификации. Результаты оформить в таблицу 3.

Вид фальсификации	Характерные особенности	Способ обнаружения	Конкретные примеры

Задание 3. Товары, этикетки, упаковки товаров, на которых незаконно размещены товарный знак или сходное с ним до степени смешения обозначения, являются контрафактными. Используя доклад (презентацию) «Фальсификация известных брендов» ознакомиться с контрафактными товарами. Результаты оформить письменно в произвольной форме.

Задание 4. Используя Гражданский кодекс РФ. Часть четвертая – ознакомиться со ст.1515 «Ответственность за незаконное использование товарного знака»; ст.1537 «Ответственность за незаконное использование наименования места происхождения товара».

Задание 5. Основные способы информационной фальсификации Проведите идентификацию партии картофельного крахмала в конкретном торговом предприятии (магазине, базе). Опишите порядок проведения идентификации, методику отбора проб и составление образцов для испытаний, выбор критериев идентификации. Укажите при этом наименование и номера необходимых нормативных документов.

Задание 6. Основные методы идентификации и способы обнаружения фальсификации товарно-сопроводительных документов Проведите идентификацию партии молока коровьего в конкретном торговом предприятии (магазине, базе). Опишите порядок проведения идентификации, методику отбора проб и составление образцов для испытаний, выбор

критериев идентификации. Укажите при этом наименование и номера необходимых нормативных документов.

**Задание 7.** Правила маркировки непродовольственных товаров (на примере конкретной группы товаров) Проведите идентификацию партии муки пшеничной в конкретном торговом предприятии (магазине, базе). Опишите порядок проведения идентификации, методику отбора проб и составление образцов для испытаний, выбор критериев идентификации. Укажите при этом наименование и номера необходимых нормативных документов.

**Задание 8.** Основные виды идентификации товаров. Проведите идентификацию партии масла растительного в конкретном торговом предприятии (магазине, базе). Опишите порядок проведения идентификации, методику отбора проб и составление образцов для испытаний, выбор критериев идентификации. Укажите при этом наименование и номера необходимых нормативных документов.

**Задание 9.** Основные методы (измерительные и органолептические) идентификации. Преимущества и недостатки Проведите идентификацию партии майонеза в конкретном торговом предприятии (магазине, базе). Опишите порядок проведения идентификации, методику отбора проб и составление образцов для испытаний, выбор критериев идентификации. Укажите при этом наименование и номера необходимых нормативных документов.

### ***Ситуации***

**Ситуация 1.** В 2009 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Первоначально ассортиментный перечень включал всего два наименования: хлеб деревенский и хлеб белый. Продукция хлебопекарни стала пользоваться большим спросом. Производство расширялось. Продажи хлеба выросли с 1600 000 рублей в 2009 году до 28 000 000 руб. в 2011 году. Несмотря на то, что выпечка хлеба полностью автоматизирована, с увеличением объемов продаж рос и штат сотрудников. Если в 2009 году на предприятии работало всего 5 человек (директор, бухгалтер, технолог, два пекаря), то в 2011г. штат сотрудников увеличился до 15 человек (снабженец, маркетолог, логист, водители, пекари, уборщица). Ассортиментный перечень увеличился до 17 наименований. Предприниматель стал поставлять хлеб во все торговые точки района. Однако с увеличением роста продаж выросло и количество рекламаций со стороны клиентов: - ряд магазинов жаловался на поставку деформированных булок; - многие продавцы жаловались на поставку несвежего хлеба; - один магазин расторг договор на поставку хлеба вообще. Продажи хлебобулочных изделий стали падать. Директор предприятия Терещенко А.П. решил провести производственное совещание с сотрудниками предприятия с приглашением внешнего консультанта по вопросам управления качеством продукции. Какие бы рекомендации в качестве консультанта вы могли бы дать данному предприятию, обоснуйте их.

**Ситуация 2.** Вы работаете заместителем директора по продажам ООО «АЛЬКА». Предприятие специализируется на производстве и продаже сувенирной продукции. В 2011 г. директором предприятия было принято решение о разработке системы менеджмента качества ООО «АЛЬКА» с последующей сертификацией на соответствие СМК Международным стандартам ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования». Вашему отделу поручили разработать проект целей в области качества данного предприятия. В соответствии с заявленным стандартом цели в области качества должны быть измеримыми. Сотрудники по вашему распоряжению подготовили следующий вариант целей: 1. Сотрудники предприятия должны постоянно совершенствовать качество выпускаемой продукции. 2. В ближайшее время на предприятии необходимо провести модернизацию производственного оборудования. 3. Необходимо снизить количество рекламаций со стороны клиентов. 4. Повышение качества жизни клиентов предприятия. Соответствуют ли цели предприятия требованиям МС ИСО 9001:2000? Какие варианты целей в области качества могли бы предложить вы. Каковы критерии оценки достижения предложенных вами целей. 5. Рост прибыли на 15%.

#### ***Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки***

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?
20. Почему общий менеджмент и управление качеством развивались в разных направлениях?
21. В чем общность и различие понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
22. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнесоперации и бизнес-процессы, постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.
23. Приведите для каждого метода примеры этапов задач управления качеством, для которых этиходы ограничeнно применимы.
24. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
25. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества? Ответ обоснуйте.
26. Как зародилось управление качеством в России?
27. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
28. Почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам?
29. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

30. Что такое конкуренция и конкурентоспособность?
31. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?
32. Перечислите основные рыночные функции организации.
33. Охарактеризуйте условия обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг.
34. Что включает структурная схема сил конкуренции М. Портера?
35. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?
36. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?
37. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
38. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?
39. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?
40. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
41. Каков диапазон «цены» качества?
42. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
43. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
44. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
45. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM.
46. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?
47. Определите место менеджера проекта в системе TQM.
48. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?
49. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?
50. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?
51. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.
52. Дайте рекомендации по внедрению принципов и элементов концепции TQM на отечественных предприятиях и в организациях. Какие трудности, на ваш взгляд, появляются при этом?
53. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?
54. Какие виды сертификатов вы знаете?
55. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.
56. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.
57. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
58. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
59. Каков порядок проведения сертификации продукции?
60. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества? Какова роль руководства при этом процессе?
61. Организационная система сертификации включает (скорректируйте при необходимости): – аккредитирующие органы; – управляющие органы; – сертифицирующие организации.
62. Сертификация включает следующие этапы (скорректируйте при необходимости): – планирование; – подготовку; – собственно сертификацию; – заключительные операции.
63. Что является объектом сертификационной деятельности? – Проектная продукция; – ..... (дополните).
64. Какие средства, методы и инструменты менеджмента качества вы знаете?
65. Установите с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, влияющие на качество продукции/услуг фирмы, с целью повышения их качества.

66. Проведите анализ причин, влияющих на важнейший фактор предыдущего задания, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.

67. Почему руководство, изменив представление организации о качестве, оказывает огромное влияние на повышение качества?

### **Тематика докладов и рефератов СРС**

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. С чем ассоциируется понятие «качество» в нашей повседневной жизни?
4. Проанализируйте, какому этапу развития философии качества соответствует система качества на какой-либо фирме или предприятии.
5. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
6. Поясните систему Тейлора с позиций общего менеджмента и управления качеством.
7. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
8. Охарактеризуйте роль ценовой и неценовой конкуренции в формировании рыночных отношений.
9. Перечислите основные типы конкурентной борьбы фирм. В чем их достоинства и недостатки.
10. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
11. Опишите сущность концепции TQM.
12. Назовите основные элементы качества по ИСО.
13. Сформулируйте политику в области качества для выбранной вами организации.
14. Сравните модели национальных премий по качеству для стран Европы, США и России

## **III. ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА**

### **IIIa. УСЛОВИЯ**

**Количество вариантов задания для экзаменуемого – 15.**

**Время выполнения задания – 40 мин.**

**Оборудование:** учебные столы, стулья.

### **IIIб. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ**

**Выполнение задания:**

Выполнение задания	Выполнил (количество баллов, заполняется экзаменатором)	Квалификационный минимум (количество баллов)
Ответ на теоретический вопрос		10
<b>Практическая часть</b>		
- обучающийся обладает системными теоретическими знаниями		50
без ошибок демонстрирует выполнение практических умений		40
рациональное распределение времени на выполнение заданий		10

*Критерии оценки:*

Оценка «отлично» – 90-100 баллов;  
 Оценка «хорошо» – 80-90 баллов;  
 Оценка «удовлетворительно» – 70-80 баллов;  
 Оценка «неудовлетворительно» – ниже 70 баллов.

**Подготовленный продукт/осуществленный процесс:**

<b>Освоенные ПК</b>	<b>Показатель оценки результата</b>	<b>Оценка (да/нет)</b>
ПК 2.3 Оформлять документацию на подтверждение соответствия продукции (работ, услуг) в соответствии с установленными требованиями	Оценка качества сырья, полуфабрикатов; Анализ сырья, полуфабрикатов; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ	
ПК 3.1 Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).	Проверка работы оборудования, оснастки, инструмента, средств измерений; Поверка на соответствие требованиям нормативных документов и ТУ	
ПК 3.2 Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.	Мониторинг основных параметров технологического процесса; Соответствие требованиям нормативных документов и ТУ	
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	демонстрация готовности выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	умение работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	владение устной и письменной коммуникацией с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- использование информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	работа с профессиональной документацией; - владение необходимыми знаниями иностранного языка для работы с профессиональной документацией	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	владение необходимыми знаниями финансовой грамотности для работы с профессиональной документацией	