

«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»
Институт экономики и управления

Кафедра управления и делового администрирования

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Учебный модуль по направлению подготовки бакалавров
38.03.04 – Государственное и муниципальное управление

Фонд оценочных средств

Принято на заседании
Учёного совета ИЭУ
«11» мая 2017 г.
Протокол № 5

Заместитель директора,
канд. экон. наук, доцент
 Т. В. Кудряшова

Разработал
профессор кафедры,
докт. экон. наук 
Р. А. Тимофеева

«7» мая 2017 г.

Принято на заседании кафедры
«12» 05 2017 г.
Протокол № 9
заведующий кафедрой,
докт. техн. наук, профессор


«12» 05 2017 г. Е. А. Бондаренко

Паспорт фонда оценочных средств
по модулю Управление качеством
для направления подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Модуль, раздел (в соответствии с РП)	Контролируемые компетенции (или их части)	ФОС	
		Вид оценочного средства	Количество вариантов заданий
Тема 1 Основные понятия. История развития.	ПК-1	Тест, деловая игра	2
Тема 2 Концепция "Всеобщего управления качеством" (TQM)	ПК-1	Тест, кейс-стади	3
Тема 3 Показатели качества и методы их оценки	ПК-1	Тест, кейс-стади	3 3
Рубежная аттестация	ПК-1	Контрольная работа	1
Тема 4 Организационно- методические принципы обеспечения качества и управления качеством	ПК-1	Практические задания	10
Тема 5 Стандартизация	ПК-1	Тест, decision-making	3
Тема 6 Метрология в управлении качеством	ПК-1	Тест, decision-making	3
Тема 7 Сертификация. Штриховое кодирование	ПК-1	Кейс-стади	3
Рубежная аттестация	ПК-1	Тест	1
Аттестация	ПК-1	Тест	1

Приложение А

Характеристика оценочного средства *Практические задания*

Исходные данные:

Факторы, влияющие на качество выпуска автомобилей – следующие:

подготовка рабочих мест – 0,08; метрологическое обеспечение – 0,15;
условия транспортировки – 0,09; комплексность чертежей – 0,02;
обеспеченность средств труда – 0,01; профессиональные навыки – 0,09;
стандартизация документации – 0,03; технологическая подготовка – 0,13;
складирование – 0,01; информационные технологии – 0,11;
мотивация – 0,11; оборудование – 0,08;
инструменты – 0,01; погрузка – 0,08.

Постройте причинно-следственную диаграмму Каору Исикавы.

	Критерии оценки:	
	«5», если	Представлен правильный ответ, решение задачи методически верное, ошибки отсутствуют, все процедуры соблюдены, дан полный, обоснованный вывод.
	«4», если	Представлен правильный ответ, допущены незначительные ошибки или неточности в решении, вывод недостаточно полный
	«3», если	Наличие значительных ошибок в решении, низкий качественный уровень представленного ответа. отсутствие обоснованного вывода

Приложение Б

Характеристика оценочного средства *Доклад-презентация*

Подготовка студентом доклада-презентации является одним из видов текущего контроля и оценки его знаний, умений и навыков, уровня сформированности компетенций при освоении дисциплины «Управление качеством».

Оценочное средство в виде подготовки доклада с последующей презентацией используется при проведении практического занятия по всем темам учебного модуля. Бакалаврам (при дистанционном обучении) предлагается самостоятельно освоить тему, проанализировать информацию и подготовить доклад-презентацию. Бакалаврам (без дистанционного обучения) после проведения аудиторных занятий и дополнительной самостоятельной работы предлагается проанализировать информацию и подготовить доклад-презентацию.

Доклад-презентация состоит из 10-15 слайдов по изучаемой теме учебного модуля.

Параметры оценочного средства:

Предел длительности контроля	10 минут
Предлагаемое количество тем	9
Последовательность выборки тем	Согласно рабочей программе
Критерии оценки:	
«5» (90 - 100 % от максимального количества баллов рейтинга по Докладу-презентации), если	Проявил оригинальность и креативность при подготовке презентации; Показал высокий уровень культуры мышления, способность к умозаключениям и логике; Обобщил информацию с помощью схем, таблиц, логических блоков; Проанализировал тему с активным использованием фактологического материала; Сформулировал выводы
«4» (70 - 89 % от максимального количества баллов рейтинга по Докладу-презентации), если	Проявил некоторую оригинальность при подготовке презентации; Проявил отчасти культуру мышления, способность к логическому изложению информации; Обобщил информацию; Проявил способность к анализу темы с использованием фактологического материала; Сформулировал некоторые выводы
«3» (50 - 69 % от максимального количества баллов рейтинга по Докладу-презентации), если	Не проявил оригинальности при подготовке презентации; Отчасти продемонстрировал культуру мышления; Обобщил некоторым образом информацию; Допустил неточности в анализе темы с использованием фактологического материала; Не сформулировал конкретные выводы

Тематика докладов-презентаций:

- 1 Сравнительный анализ зарубежных подходов к качеству и советских систем управления качеством продукции.
- 2 Система TQM.
- 3 Структура квалиметрического подхода.

- 4 Анализ российской и зарубежных премий качества.
- 5 Отличия международных стандартов и модели TQM.
- 6 Центры государственных эталонов.

Приложение В

Характеристика оценочного средства *Тест*

Средство контроля, организованное как специальная база вопросов, связанных с изучаемым учебным модулем, и рассчитанное на выяснение обладания компетенцией обучающегося по определенному разделу (теме).

Примерные вопросы теста

1. К методам квалиметрии относятся:
 - 1.1. Технологический.
 - 1.2. Социологический.
 - 1.3. Динамический.
 - 1.4. Ресурсный.
 - 1.5. Приведенный.
2. Коэффициент дисконтирования применяется в расчетах для оценки качества продукции со сроком службы:
 - 2.1. Шесть месяцев.
 - 2.2. Не более года.
 - 2.3. От года и более.
 - 2.4. До полутора лет.
 - 2.5. От года до трех лет.
3. Показатель качества "интегральный" отражает:
 - 3.1. Стадию определения показателей.
 - 3.2. Значимость показателей.
 - 3.3. Размерность определяемых величин.
 - 3.4. Количество потребностей потребителей.
 - 3.5. Количество свойств продукции.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля		20 мин
Критерии оценки:	Количество правильных ответов	
«Отлично»	90-100%	
«Хорошо»	70-90%	
«Удовлетворительно»	50-70%	
«Неудовлетворительно»	Менее 50%	

Приложение Г

Характеристика оценочного средства

Кейс-стади

Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Кейс-стади «Стратегия и тактика в антикризисном управлении»

На основе данных деловой ситуации о предприятии, состоянии основных подсистем предприятия (производство, маркетинг, финансы, менеджмент) принять решение о необходимости сертификации и ответить обоснованно как Вы будете сертифицировать продукцию, а как систему качества, и есть ли необходимость в данной сертификации и почему.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля		90 мин
Критерии оценки:	Количество выполненных заданий	Характеристика ответов
«Отлично»	90-100%	полное понимание проблемы, методически верная оценка данных, грамотное применение теоретических знаний, четкость в изложении, оригинальность и широта при разработке стратегии, учтены все параметры ситуации, полный, обоснованный вывод и прогноз
«Хорошо»	70-90%	полное понимание проблемы, в целом верная оценка данных, наличие некоторых ошибок при оценке данных, в ответе на вопросы, отсутствие оригинальности, учтены не все параметры ситуации, выводы и прогнозы и обоснованы
«Удовлетворительно»	50-70%	общее понимание проблемы, наличие ошибок при оценке данных и составлении стратегии, отсутствие оригинальности и методичности, вывод и прогноз присутствуют, но не обоснованы.
«Неудовлетворительно»	Менее 50%	несоответствие ответа на вопросы хотя бы одному из критериев оценки «удовлетворительно».

Приложение Е

Характеристика оценочного средства

Деловая игра

Исходные данные:

В октябре 2016 г. в результате засушливого лета в водохранилище города остался недостаточный запас воды, что могло привести к серьезным перебоям в водоснабжении города в зимний период, и, как следствие, к банкротству МУ «Водоканал».

Службы коммунального хозяйства города внесли предложение перекачать в водохранилище запас воды, скопившийся в соседнем карьере, но для его реализации требовались средства, материалы, наличие проекта и подрядной организации.

При решении этой задачи необходимо было учитывать следующие обстоятельства:

- две авторитетные организации дали свои прогнозы, по одному из которых городу грозило остаться без воды, а по второму за оставшееся до ледостава время водохранилище должно было наполниться водой в результате выпадения осадков;
- отсутствовали какие-либо данные о реализуемости предложения органов коммунального хозяйства;
- не существовало выявленной и сформулированной математической зависимости между количеством осадков и наполнением водохранилища в короткие сроки;
- достаточно точный прогноз о выпадении осадков мог запоздать;
- следовало определить, какие проблемы являются главными, а какие – побочными.

Проведённый независимый предварительный анализ на основе имевшихся долговременных данных позволил:

- получить картину динамики потребления воды городом и прогноз на перспективу;
- получить картину характерных колебаний уровня воды в водохранилище;
- выявить главные и срочные проблемы и оценить их количественно;
- выявить побочные (вторичные) проблемы, создавшие описанную ситуацию.

Проведённые расчёты показали, что кроме поставленной службой коммунального хозяйства проблемы существует проблема перспективного водоснабжения города, время решения которой уже подошло. Кроме того, было установлено, что почти на 12 лет затянулась реализация предложения по увеличению источников водоснабжения, а также обнаружены бесконтрольность водопотребления промышленных предприятий и большие утечки воды в сетях водопровода.

Для данной ситуации команды (их три-пять) в течение 20 минут составляют:

а) причинно-следственную цепь по предлагаемой форме:

симптом.....
 причина
 следствие.....

б) дают ответы на следующие вопросы по проблемной ситуации:

- в каких условиях возникла кризисная ситуация с качеством воды?
- какие факторы являются первичными и почему?
- перечислите возможные следствия.

Через 20 минут по часовой стрелке передают командам свои предыдущие наработки, на которые получившие их команды должны предложить методы решения проблем качества.

Параметры оценочного средства

Предел длительности контроля		60 мин
Критерии оценки:	Количество выполненных заданий	Характеристика ответов
«Отлично»	90-100%	полное понимание ситуации и её раскрытие, с соблюдением инструментальности, логичное изложение, глубина и устойчивость владения материалом
«Хорошо»	70-90%	полное понимание ситуации и её раскрытие, наличие ошибок и небрежностей в ответе на вопросы, инструментальность не является убедительной
«Удовлетворительно»	50-70%	полное понимание ситуации и её раскрытие, но её раскрытие определяется степенью соответствия менее, чем на 50%, отсутствие инструментальности
«Неудовлетворительно»	Менее 50%	несоответствие ответа на вопросы хотя бы одному из критериев оценки «удовлетворительно»

