

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «Управление качеством»

1. Перечень оценочных средств для компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины

| Код контролируемой компетенции | Способ оценивания | Оценочное средство |
|--|--------------------------|---|
| ПК-8: Способен моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия | Зачет | Комплект контролирующих материалов для зачета |

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции представлены в разделе «Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций» рабочей программы дисциплины «Управление качеством».

При оценивании сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством» используется 100-балльная шкала.

| Критерий | Оценка по 100-балльной шкале | Оценка по традиционной шкале |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Студент освоил изучаемый материал, выполняет задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций, может допускать отдельные ошибки. | 25-100 | <i>Зачтено</i> |
| Студент не освоил основное содержание изученного материала, задания в соответствии с индикаторами достижения компетенций не выполнены или выполнены неверно. | 0-24 | <i>Не зачтено</i> |

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки уровня достижения компетенций в соответствии с индикаторами

1. Примеры кейсов по дисциплине

| Компетенция | Индикатор достижения компетенции |
|---|---|
| ПК-8 Способен моделировать и реорганизовывать бизнес-процессы в практической деятельности предприятия | ПК-8.2 Моделирует бизнес-процессы, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS |
| | ПК-8.4 Разрабатывает организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием |

Кейс 1

Оценка поставщиков по качеству поставляемых комплектующих

Разрабатывая организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием проанализировать предложенную ситуацию и выполнить задание. **ПК-8.4**

Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице.

Таблица - Число выявленных дефектов

| № поставки | Вид дефекта | | | | | |
|------------|-------------|-----|---------|-----|--------------------|----|
| | Царапины | | Трещины | | Неправильная форма | |
| | Поставщик | | | | | |
| | А | Б | А | Б | А | Б |
| 1 | 500 | 610 | 48 | 68 | 3 | 6 |
| 2 | 437 | 700 | 28 | 100 | 5 | 15 |
| 3 | 100 | 105 | 15 | 45 | 2 | 3 |

Задание к кейсу:

1. Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц.

Кейс 2

Пример некачественной услуги.

Разрабатывая организационно-управленческие модели для совершенствования управления предприятием проанализировать предложенную ситуацию и ответить на вопросы. **ПК-8.4**

Стюардесса открыла занавесочки, разделяющие служебный отсек и салон самолета, и двинулась по проходу с тележкой, на которой стояли подносы с завтраками для пассажиров. Остановившись у ряда кресел, она передала первый поднос пассажиру, сидящему у окна. В то время, как она передавала второй поднос соседнему пассажиру, первый пассажир вернул свой поднос стюардессе, пожаловавшись на отсутствие булочки и джема. Она спокойно поставила поднос на тележку и потянулась за другим – на нем тоже не оказалось булочки и джема!

Спокойствие девушки начало испаряться, когда она обнаружила еще два подноса неукомплектованными завтраками. Наконец, она нашла нормальный поднос и с облегчением передала его пассажиру. Поиск полностью укомплектованных подносов продолжался и дальше, но по мере того как она продвигалась по проходу, что вызывало неминуемые задержки и недовольство пассажиров. Характерно, что проблема одного человека (поставившего услугу низкого качества) стала проблемой многих.

Вопросы к кейсу:

1. Кто создал эту проблему, и как она могла возникнуть?
2. Что нужно сделать, чтобы предотвратить подобную ситуацию?

Кейс 3
Организация системы качества на основе стандартов ИСО 9000

Моделируя бизнес-процесс, в т.ч. в нотациях SADT, ARIS изучите организацию системы качества и выполните задание. **ПК8.2.**

В соответствии с требованиями стандартов ИСО 9000 верхний уровень функциональной структуры системы качества должен иметь вид граф-дерева. Функции нижнего уровня называются специальными. Их целесообразно использовать при создании систем качества на основе стандартов ИСО 9000.

Специальная функция системы управления качеством – обособленный по своему характеру вид деятельности, регулярно осуществляемый в рамках системы. В таблице представлены функции системы качества.

Таблица - Организация системы качества

| Функция 1-го уровня | Функция 2-го уровня | Функция 3-го уровня |
|--|--|---------------------------------|
| F ¹ ₁ – функция общей организации системы качества | F ² ₁₁ – управление разработкой и совершенствование системы качества | F ³ ₁₁₁ – |
| | | F ³ ₁₁₂ – |
| | | F ³ ₁₁₃ – |
| | | F ³ ₁₁₄ – |
| | | F ³ ₁₁₅ – |
| | | F ³ ₁₁₆ – |
| | F ² ₁₂ – управление информацией | F ³ ₁₂₁ – |
| | | F ³ ₁₂₂ – |
| | | F ³ ₁₂₃ – |
| | F ² ₁₃ – управление эффективностью | F ³ ₁₃₁ – |
| | F ² ₁₄ – управление персоналом | F ³ ₁₄₁ – |
| | | F ³ ₁₄₂ – |
| | | F ³ ₁₄₃ – |

4. Файл и/или БТЗ с полным комплектом оценочных материалов прилагается.