

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

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

<b>Код контролируемой компетенции</b>	<b>Способ оценивания</b>	<b>Оценочное средство</b>
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.

<b>Критерий</b>	<b>Оценка по 100-балльной шкале</b>	<b>Оценка по традиционной шкале</b>
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*

<b>Компетенция</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>
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 <sup>1</sup> <sub>1</sub> – функция общей организации системы качества	F <sup>2</sup> <sub>11</sub> – управление разработкой и совершенствование системы качества	F <sup>3</sup> <sub>111</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>112</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>113</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>114</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>115</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>116</sub> –
	F <sup>2</sup> <sub>12</sub> – управление информацией	F <sup>3</sup> <sub>121</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>122</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>123</sub> –
	F <sup>2</sup> <sub>13</sub> – управление эффективностью	F <sup>3</sup> <sub>131</sub> –
	F <sup>2</sup> <sub>14</sub> – управление персоналом	F <sup>3</sup> <sub>141</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>142</sub> –
		F <sup>3</sup> <sub>143</sub> –

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