Фонд
оценочных средств

по дисциплине «Основы менеджмента качества»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

по направлению подготовки 38.03.02 - РФ, 580200 - КР Менеджмент
профили: «Управление маркетингом», «Управление бизнес-процессами производства», «Управление малым бизнесом»

Квалификация
бакалавр

Год набора 2026

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 38.03.02-РФ, 580200-КР «Менеджмент», образовательные программы «Управление бизнес-процессами производства», «Управление малым бизнесом», «Управление маркетингом»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании Международной бизнес-школы Социо-гуманитарного института Кыргызско-Российского славянского университета имени первого Президента Российской Федерации Б.Н. Ельцина

Протокол № 1 от "03" сентября 2026 г.

Руководитель подразделения:
д.э.н., профессор Кочербаева Айнура Анатольевна 

Руководитель образовательной программы
«Управление бизнес-процессами производства»
к.э.н., доцент Рахманалиева А.А. 

Руководитель образовательной программы
«Управление малым бизнесом»
к.э.н., доцент Сулеева Д.А. 

Руководитель образовательной программы
«Управление маркетингом»
к.э.н., доцент Островская Е.С. 

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формируемые компетенции	**Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций**	**Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе**
ОПК-3: Способен разрабатывать обоснованные организационно-управленческие решения с учетом их социальной значимости, содействовать их реализации в условиях сложной и динамичной среды и оценивать их последствия	**Знать:** основные принципы и подходы разработки и обоснования организационно-управленческих решений для различных условий среды принятий решений	**Блок A, D** – задания репродуктивного уровня – Реферат – Опрос
	Уметь: оценивать экономические и социальные эффекты и последствия организационно-управленческих решений	**Блок B, D** – задания реконструктивного уровня – Деловая игра «Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии»
	Владеть: методами и инструментами разработки, обоснования и реализации организационно-управленческих решений в условиях сложной, динамичной и неопределенной среды	**Блок C, D** – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня – Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции/услуги (Диаграмма Исикава)

2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ/ПРАКТИКИ

Технологическая карта дисциплины
«Основы менеджмента качества»

Курс/семестр: 3/5
Количество кредитов (ЗЕ): 3
Отчетность: **Экзамен**

Название модулей дисциплины согласно РПД	**Контроль**	**Форма контроля**	**зачетный минимум**	**зачетный максимум**	**график контроля**
Модуль 1					
Модуль 1. Эволюция подходов к менеджменту качества	Текущий контроль	Опрос	4	6	9
	Рубежный контроль	Реферат "Эволюция подходов к менеджменту качества"	6	12	
Модуль 2					
Модуль 2. Управление качеством на основе МС ИСО серии 9000	Текущий контроль	Опрос	6	11	12
	Рубежный контроль	Аналитическое задание «Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии»	9	15	
Модуль 3					
Модуль 3. Система сертификации продукции	Текущий контроль	Практическое задание "Внедрение метода Кайдзен на предприятии"	6	11	15
	Рубежный контроль	Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги)	9	15	
ВСЕГО за семестр			40	70	
Промежуточный контроль (Экзамен)		Тестирование	20	30	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ / ПРАКТИКЕ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)

Блок А

А.1 Вопросы для опроса:

Тема 1 Эволюция подходов к менеджменту качества

1.1. Задачи технического регулирования качества.
1.2. «Петля» качества.
1.3. Понятие «технический регламент», «стандартизация» и «стандарт».
1.4. Виды стандартов, применяемых В КР.
1.5. Связь между техническими регламентами и стандартами.
1.6. Показатели качества продукции.
1.7. Становление и развитие менеджмента качества
1.8. Этапы развития менеджмента качества в Японии.
1.9. Этапы развития менеджмента качества в США
1.10. Этапы развития менеджмента качества в СССР
1.11 Подход Фейгенбаума
1.12 Принципы Деминга
1.13 Система бездефектного труда
1.14 Взаимоотношения "общего менеджмента" и менеджмента качества
1.15 Ремесленничество и промышленная революция
1.16 Процессный подход, подход Шухарта
1.17 Статистические походы к управлению качеством
1.18 Основные представители науки о качестве

Тема 2 Управление качеством на основе МС ИСО серии 9000

2.1 Технические комитеты по стандартизации.
2.2 Виды технических регламентов в КР.
2.3 Основные цели и принципы технического регулирования в КР
2.4 Политика в области качества.
2.5 Ответственность руководства за внедрение СМК.
2.6 Принципы построения СМК.
2.7 Структура документации СМК.
2.8 Документированные процедуры и стандарты предприятия.
2.9. Цели и принципы стандартизации
2.10 Взаимодействие процессов в СМК.
2.11 Программы и планы качества.
2.12 Управление документацией и записями в СМК.
2.13 Роль маркетинга в «петле качества».
2.14 Взаимодействие с поставщиками в СМК.
2.15 Измерение, анализ и улучшение характеристик продукции и процессов.
2.16 Процессный подход в СМК.
2.17 Оценка затрат на качество.
2.18 Японская и американская модель затрат на качество.
2.19 Порядок построения диаграммы Парето.
2.20 Порядок построения контрольного листка.
2.21 Порядок построения причинно-следственной диаграммы.
2.22 Предпосылки для применения МС ИСО 9000.
2.23 Технические регламенты в странах с развитой экономикой

2.24 Международные организации по стандартизации
2.25 Роль МГС в межгосударственной стандартизации
2.26 НИСМ как национальный орган по стандартизации

Тема 3 Система сертификации продукции
3.1 Цели и принципы подтверждения соответствия в КР.
3.2 Цели и принципы аккредитации в КР.
3.3 Национальные премии по качеству.
3.4 Кыргызская национальная премия по качеству.
3.5 Порядок подтверждения соответствия (сертификации) системы качества
3.6 Цели и задачи технического регулирования
3.7 Принципы технического регулирования
3.8 Цели и задачи стандартизации
3.9 Принципы стандартизации
3.10 Понятие взаимозаменяемости объектов
3.11 Понятие унификации объектов
3.12 Функции технических регламентов
3.13 Виды технических регламентов
3.14 Классификация стандартов
3.15 Какие стандарты относятся к международным стандартам
3.16 Какие стандарты относятся к национальным стандартам
3.17 Какие стандарты относятся к стандартам организаций
3.18 Структура системы международных стандартов ИСО серии 9000
3.19 Уровни стандартизации
3.20 Назначение международных стандартов ИСО серии 9000
3.21 Особенности международных стандартов ИСО серии 9000
3.22 Области применения международных стандартов ИСО серии 9000
3.23 Особенности процессного подхода к организации обеспечения качества на основе стандартов ИСО серии 9000
3.24 Особенности системы сертификации в РФ и КР
3.25 Система обязательной сертификации в РФ и КР
3.26 Цели добровольной сертификации
3.27 Цели обязательной сертификации
3.28 Формирование требований к сертификации
3.29 Значение сертификации объектов на их соответствие безопасности для человека и окружающей среды
3.30 Процесс сертификации продукции и услуг

А.2 Темы рефератов:
1. Позиции системы менеджмента качества, на основе объединения данных мирового опыта.
2. Представление качества, его связь с другими экономическими категориями (эффективностью, прибыльностью, трудоемкостью, ценой и затратами),его разновидности.
3. «Звезды» качества, их право на существование, место и значимость в управлении.
4. Организационные строения и модели по управлению качеством.
5. Качество – всемирное поле для соперничества.
6. Японский метод управления качеством.
7. Российский и международный подход к управлению качеством
8. Методы административные и экономические к управлению качеством.
9. Развитие технологий и понятия качества.

10. Сущность и содержание Тотального управления качеством (TQM).
11. Качество как экономическая категория.
12. Основные подходы к менеджменту качества.
13. Управление качеством, используя основы стандартов ИСО.
14. Системный подход к управлению качеством.
15. Направления по улучшению деятельности предприятия по совершенствованию качества.
16. Высшее руководство предприятия, его значимость в системе качества.
17. Формирование стратегии, тактики и планирования в системе менеджмента качества.
18. Ориентация на потребителя в системе менеджмента качества.
19. Методы и цели для оценки качества продукции.
20. Важность обучения персонала в системе качества.
21. Место метрологии в системе менеджмента качества.
22. Методы и приёмы по работе в постоянном улучшении качества
23. Важность самоаттестации и самооценки персонала организации в системе качества.
24. Групповые подходы к оптимизации качества.
25. Место организации и оплаты труда в процессе улучшения качества.
26. Организация управления процессами, как важнейший элемент системы качества.
27. Организация системы сертификации в РФ и ее роль в международной системе организации
28. Статистическое регулирование процессов.
29. Принятие решений в системе менеджмента качества, основанных на фактах.
30. Привлечение субподрядчиков к процессу улучшения качества.
31. Правовые основы сертификации продукции и услуг.
32. Экономические аспекты управления несоответствующей продукцией.
33. Роль документации в системе управления качеством.
34. Объективные факторы стабильного повышения качества.
35. Качество как объект управления.
36. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества.
37. Управление затратами на обеспечение качества.
38. Роль типизации и стандартизации в системе качества.
39. Юридические основы сертификации продукции и услуг.
40. Сущность и содержание сертификации.
41. Роль сертификации в улучшении качества и экономики предприятия.
42. Международный опыт в сертификации.
43. Правовая основа и периоды сертификации систем качества.
44. Критерии затрат на качество.
45. История управления качеством.

Блок В

В.1 Аналитическое задание "Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии":

Для выполнения задания студенты должны выполнить следующие практические задания по тематике, выданной преподавателем на занятии:

1. Описать порядок разработки стандартов предприятия.
2. Выбрать методы планирования системы менеджмента качества
3. Описать процесс анализа СМК со стороны руководства
4. Раскрыть содержание руководства по качеству
5. Раскрыть сущность показателей качества продукции

6. Выбрать методы управления персоналом в СМК
7. Раскрыть процессы жизненного цикла продукции
8. Раскрыть ключевые процессы в СМК
9. Описать содержание затрат на обеспечение качества
10. Описать процесс мониторинга СМК
11. Разработать порядок внедрения СМК на предприятии
12. Раскрыть сущность статистических методов обеспечения качества

Задачи деловой игры:

• приобрести навыки в вопросах организации работы в команде, в том числе координации ее деятельности с учетом выполнения различных функций ее участниками;

• научить принимать оптимальные решения по повышению качества продукции или услуги на смоделированном предприятии;

• наработать опыт по приемам и способам презентации результатов деятельности

Блок С

С.1 Построение Причинно-следственной диаграммы качества продукции/услуги (Диаграмма Исикава):

для выполнения данного задания нужно:

- ознакомиться с лекционным и учебно-методическим материалом по данной теме;
- выбрать для последующего анализа продукт или услугу действующего на рынке Кыргызстана предприятия в соответствии со своими интересами/предпочтениями

Презентация аналитического задания "Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги)»

Блок D

- Вопросы для проверки уровня обученности ЗНАТЬ

1. Задачи технического регулирования качества.
2. Цели и принципы стандартизации.
3. Понятие «технический регламент», «стандартизация» и «стандарт».
4. Виды стандартов, применяемых В КР.
5. Связь между техническими регламентами и стандартами.
6. Технические регламенты в странах с развитой экономикой.
7. Международные организации по стандартизации.
8. Роль МГС в межгосударственной стандартизации.
9. НИСМ как национальный орган по стандартизации.
10. Технические комитеты по стандартизации.
11. Виды технических регламентов в КР.
12. Основные цели и принципы технического регулирования в КР.
13. Политика в области качества.
14. Ответственность руководства за внедрение СМК.
15. Принципы построения СМК.
16. Структура документации СМК.
17. Документированные процедуры и стандарты предприятия.
18. «Петля» качества.
19. Взаимодействие процессов в СМК.
20. Программы и планы качества.
21. Управление документацией и записями в СМК.
22. Роль маркетинга в «петле качества».
23. Взаимодействие с поставщиками в СМК.
24. Измерение, анализ и улучшение характеристик продукции и процессов.

25. Процессный подход в СМК.
26. Оценка затрат на качество.
27. Японская и американская модель затрат на качество.
28. Порядок построения диаграммы Парето.
29. Порядок построения контрольного листка.
30. Порядок построения причинно-следственной диаграммы.
31. Предпосылки для применения МС ИСО 9000.
32. Порядок подтверждения соответствия (сертификации) системы качества.
33. Цели и принципы подтверждения соответствия в КР.
34. Цели и принципы аккредитации в КР.
35. Национальные премии по качеству.
36. Кыргызская национальная премия по качеству.
37. Показатели качества продукции

- Задачи/задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ
  1. Описать порядок разработки стандартов предприятия.
  2. Выбрать методы планирования системы менеджмента качества
  3. Описать процесс анализа СМК со стороны руководства
  4. Раскрыть содержание руководства по качеству
  5. Раскрыть сущность показателей качества продукции
  6. Выбрать методы управления персоналом в СМК
  7. Раскрыть процессы жизненного цикла продукции
  8. Раскрыть ключевые процессы в СМК
  9. Описать содержание затрат на обеспечение качества
  10. Описать процесс мониторинга СМК
  11. Разработать порядок внедрения СМК на предприятии
  12. Раскрыть сущность статистических методов обеспечения качества

- Задачи/задания для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ
  1. Разработать процесс планирования системы менеджмента качества
  2. Разработать алгоритм анализа СМК со стороны руководства
  3. Разработать руководство по качеству определенного предприятия
  4. Раскрыть сущность показателей качества продукции
  5. Разработать подходы управления персоналом в СМК
  6. Раскрыть процессы жизненного цикла продукции
  7. Разработать процесс внедрения СМК на предприятии
  8. Выполнить оценку затрат на обеспечение качества
  9. Описать процесс мониторинга СМК
  10. Разработать порядок внедрения СМК на предприятии

Форма проведения экзамена – тест.

Примерное содержание тестовых вопросов:

Вопрос 1. Поступивший на предприятие документ об обнаруженном в процессе эксплуатации браке – это:

1. рекламация
2. аттестация
3. гарантийный листок
4. паспорт
5. претензия.

Вопрос 2. Какой вид потерь представляет собой внутренние затраты, понесенные предприятием в результате допущенного брака?

1. финансовые
2. моральные
3. социальные
4. объективные
5. материальные.

Вопрос 3. Как называется деятельность, направленная на предотвращение дефектов и брака?

1. оценивание
2. определение соответствия продукции стандартам
3. определение величины потерь
4. профилактика
5. экспертиза.

Вопрос 4. Стандарт ISO 9011:2002 содержит:

1. основные положения и словарь по СМК
2. требования к системам менеджмента качества
3. руководство по осуществлению улучшений в рамках СМК
4. руководство по проведению аудита СМК

Вопрос 5. Независимая аудиторская проверка СМК организации преследует цель:

1. оценка хода реализации политики предприятия в области производства;
2. предварительный этап, предшествующий сертификации;
3. оценка реализации целей организации, обеспечивающих построение его стратегических задач в области качества.

Вопрос 6. Основной стандарт, который содержит требования к внедряемой на предприятии СМК, это:

1. ИСО 9001: 2000
2. ИСО 9000: 2000
3. ИСО 9004: 2000

Вопрос 7. К каким факторам, определяющим качество продукции, относится качество технологического оборудования, инструмента, средств измерений и контроля, исходных материалов, сырья и комплектующих:

1. организационным;
2. экономическим;
3. техническим;
4. социальным.

Вопрос 8. Показатели качества, характеризующие совместно несколько простых свойств или одно сложное, состоящее из нескольких простых, являются:

1. единичными;
2. комплексными;
3. интегральными.

Вопрос 9. Какой показатель качества отражает свойство изделия непрерывно сохранять работоспособность в течение некоторого времени или некоторой наработки?

1. безотказность;
2. сохраняемость;
3. долговечность.

Вопрос 10. Какой показатель качества отражает свойство изделия сохранять работоспособность до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонтов?

1. безотказность;
2. сохраняемость;
3. долговечность.

Вопрос 11. Аббревиатура ОТК означает:

1. объект технологического контроля;
2. отдел технической корректировки;
3. отдел технического контроля;
4. объединение технических контролеров.

Вопрос 12. Входит ли в функции ОТК совершенствование нормативной документации предприятия:

1. да, входит;
2. нет, не входит.

Вопрос 13. Рекламационная работа на предприятии связана с:

1. изучением результатов рекламной деятельности;
2. планированием рекламы качественных характеристик продукции;
3. учетом и анализом жалоб потребителей;
4. написанием жалоб на качество поступившего сырья.

Вопрос 14. Завершите перечень этапов процедуры сертификации продукции и систем качества:

- предварительная оценка системы качества;
- окончательная проверка и оценка системы качества;
- _____ в течение срока действия сертификата.

Вопрос 15. Контроль каждой единицы продукции, осуществляемый с одинаковой полнотой, называется:

1. выборочным;
2. непрерывным;
3. волновым;
4. сплошным.

Вопрос 16. Кто впервые сделал акцент на роли высшего руководства в решении проблем качества?

1. Фейгенбаум
2. Тагути
3. Деминг
4. Исикава

Вопрос 17. TQM – это:

1. Всеобщий менеджмент качества
2. Всеобщий контроль качества
3. Статистический контроль качества
4. Менеджмент на основе качества

Вопрос 18. К каким затратам на качество относятся затраты на калибровку технологической оснастки:

1. Превентивные затраты на качество
2. Затраты на контроль качества
3. Затраты на дефекты

Вопрос 19. Менеджмент качества на современном этапе является вопросом:

1. инженерно-техническим;
2. организационным;
3. экономическим;
4. социальным.

Вопрос 20. В организации политика в области качества определяется:

1. потребителями;
2. поставщиками;
3. высшим руководством;
4. менеджером по качеству.

Вопрос 21. Влияет ли на формирование политики в области качества вопрос вложения инвестиций в развитие предприятия:

1. не влияет;
2. влияет.

Вопрос 22. Какой из статистических методов позволяет проводить анализ причин появления брака или отклонений в качестве в их взаимосвязи:

1. диаграмма Парето;
2. диаграмма Исикавы;
3. диаграмма разброса.

Вопрос 23. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции?

1. механика
2. логика
3. квалиметрия
4. маркетинг
5. электроника

Вопрос 24. Методы, побуждающие сотрудников к высококачественному труду и четкому выполнению специальных функций управления качеством продукции, называются:

1. экономическими;
2. материального стимулирования;
3. организационно-распорядительными;
4. воспитательными.

Вопрос 25. К этапам внедрения СМК на предприятии не относится:

1. формирование рабочей комиссии и назначение ее руководителя;
2. сертификация системы менеджмента качества;
3. выявление потребностей заинтересованных сторон в качественных характеристиках продукта;
4. создание необходимого уровня осведомленности сотрудников предприятия по вопросам качества;

Вопрос 26. Является ли рациональное использование ресурсов одной из целей стандартизации?

1. да, является;
2. нет, не является.

Вопрос 27. Целью ISO не является:

1. содействие развитию стандартизации в мире для облегчения международного товарообмена и взаимопомощи;
2. достижение упорядоченности и повышение конкурентоспособности в области производства и оборота продукции;
3. расширение межгосударственного сотрудничества в области интеллектуальной, научной, технической и экономической деятельности.

Вопрос 28: Какой из перечисленных элементов не включен в качестве ключевого в основу метода Кайдзен:

1. простота;
2. порядок;
3. аккуратность;
4. стандартизация;
5. дисциплина.

Вопрос 29. На каком этапе выявленный брак приносит предприятию максимальный ущерб:

1. производства;
2. транспортировки;
3. послепродажного обслуживания.

Вопрос 30:Сущность метода Кайдзен – в:

1. постоянном стремлении к совершенствованию;
2. участии в процессе улучшения качества всех: от руководителя до исполнителя;
3. открытом признании проблем;
4. все ответы верны.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

1. **Устный опрос**.

В рамках дисциплины «Основы менеджмента качества» опрос проводится фронтальным методом в устной форме беседы с группой, сочетая его с повторением пройденной темы, как средство для закрепления знаний. Вопросы ставятся таким образом, чтобы ответ имел краткую форму, чтобы последующий вопрос был продолжением предыдущего, для того, чтобы раскрыть все вопросы изученной темы. В результате в активную умственную работу вовлекаются почти все студенты группы, оценка ставится всем участвующим в обсуждении в зависимости от активности каждого и правильности и глубины ответов.

В рамках опроса охватываются темы: «Основы технического регулирования и стандартизации в Кыргызской республике», «Предпосылки применения стандартов ИСО серии 9000», «Основные термины и определения в области качества», «Концепция, состав и структура стандартов ИСО серии 9000», «Порядок подготовки фирмы к внедрению СМК на базе стандартов ИСО серии 9000», «Основные принципы и элементы СМК», «Иерархия и классификация документов системы менеджмента качества», «Оценка и классификация затрат на качество», «Сущность статистических методов обеспечения качества», «Национальные премии в области качества», «Правила проведения сертификации продукции и СМК».

Шкала оценивания устного опроса:

Критерий	**Вес критерия**	**0-59%**	**60-69 %**	**70-84 %**	**85-100 %**
Знание основных процессов изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.	40	Неполные ответы. Отсутствие знаний по изучаемой теме	Обоснованный ответ на примерах собственных наблюдений.	Общее представление о понятиях изучаемой темы.	Точное формулирование ответа по заданному вопросу
Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.	20	Полное отсутствие терминологии предметной области	Недостаточное использование терминологии при ответе на вопрос	Частичное использование терминологии при ответе на вопрос	Четко сформулированный ответ с качественно подобранным набором терминов
Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.	20	Непонимание сущности явлений и процессов. Необоснованные краткие выводы	Раскрытие сущности явлений на основе суждений, без использования теоретического материала	Умение объяснить сущность явлений на основе собственных выводов.	Проявление навыков и понимания происходящих явлений, правильно аргументированные выводы
Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные	20	Отсутствие навыков выражать свое мнение и в полной мере отвечать на поставленные	Умение раскрыть ответ без применения логики и последовательности выражать свое мнение по	Владение не в полной мере монологической речью в логически изложенных и обоснованных	Четкое владение монологической речью, логичность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражая

вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.		вопросы	обсуждаемой проблеме	ответах на поставленные вопросы	свое мнение по обсуждаемой проблеме
Итоговая оценка (в баллах)					

2 **Реферат.** По завершению изучения раздела 1 дисциплины «Основы менеджмента качества» предполагается написание реферата. Студенту предлагается на выбор несколько тем для его написания, реферат защищается на практическом занятии.

К оформлению реферата предъявляются стандартные требования:

- Объем реферата составляет 20-25 страниц.
- Поля имеют стандартный размер: горизонтальные отступы будут равняться 2 см, слева отступается 3 см, а справа – 1 см.
- Стандартизированный шрифт для документов – Times New Roman 14.
- Междустрочный интервал по стандартам – 1,5.

Структура реферата должна включать:

- Титульный лист
- Содержание
- Введение с обоснованием актуальности выбранной проблемы исследования, формулированием цели и задач исследования, обзором литературы по тематике
- Основная часть реферата, включающая 2-4 раздела
- Заключение с обобщением результатов исследования и краткими выводами по нему
- Список использованных источников (не менее 10 наименований, оформленных по стандартным требованиям)

Реферат должен быть написан грамотным научным языком, иметь четкую структуру в соответствии с выбранной темой исследования и логику изложения, точка зрения магистранта должны быть обоснована. Работа должна содержать ссылки на использованные источники. Магистрант при защите реферата должен демонстрировать способность анализировать представленный в работе материал.

Шкала оценивания реферата:

Критерий	**Вес критерия**	**0-59%**	**60-69 %**	**70-84 %**	**85-100 %**
Содержание реферата	40	несоответствие содержания реферата выбранной теме	содержание реферата не раскрывает в полном объеме поставленную тему, его структура не содержит необходимых элементов	содержание реферата соответствует выбранной теме, раскрытие темы не обосновано, структура включает не все требуемые элементы	содержание реферата полностью соответствует выбранной теме; тема раскрыта исчерпывающе полно, все требуемые элементы структуры представлены в полном объеме
Защита на занятии	20	полное непонимание проблемы, отсутствие профессиональной терминологии	неполное понимание проблемы, терминология не соответствует уровню магистранта	понимание проблемы, но для выражения мыслей не используется профессинальная терминология	полное понимание проблемы, для выражения мыслей используется профессиональная терминология
Соответствие форматным	20	Полное несоответствие	Неполное соответствие	Соответствие требованиям к	Полное соответствие

требованиям оформления и грамотное изложение текста		требованиям к оформлению, отсутствие логичности и грамотности в изложении текста работы.	требованиям к оформлению, присутствуют отдельные орфографические и стилистические ошибки. Основные элементы структуры не полностью взаимосвязаны	оформлению, грамотное изложение, но отсутствует логичная взаимосвязь между элементами, выводы не соответствуют содержанию и тезисам	требованиям к оформлению, грамотное изложение, логичная взаимосвязь между элементами структуры, выводы вытекают из тезисов и определяются основной частью работы
качество handout (раздаточного материала)	20	отсутствие handout (раздаточного материала)	структура handout не раскрывает темы реферата	структура handout соответствует теме, но не раскрывает ее в полном объеме	структура handout выдержана в соответствии с темой реферата; использован творческий подход
Итоговая оценка – до 12 баллов					

3. Деловая игра на тему «Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии».

Эффективность данной ролевой игры зависит от членов экспертной комиссии – их личностных и интеллектуальных качеств. Поэтому рекомендуется их назначать преподавателю дисциплины.

Шкала оценивания задания:

Критерий	**Вес критерия**	**0-59%**	**60-69 %**	**70-84 %**	**85-100 %**
аргументированные оценки реферируемых положений, а также субъективные выводы, положения и оценки автора-исследователя	25	выбранная тематика исследования не основана на практическом примере предприятия, положения работы не аргументированы	выполнено исследование процесса на примере действующего предприятия, но отсутствует его аргументированный анализ	выполнен анализ процесса на примере действующего предприятия, но не приведены субъективные выводы и оценки студента	анализ процесса выполнен глубоко и содержит полностью аргументированные субъективные оценки студента
использование развернутых доказательств, сравнений, рассуждений по исследуемому вопросу	25	анализ исследуемого процесса на предприятии не обоснован	анализ процесса на предприятии частично обоснован рассуждениями студента, но отсутствуют фактические данные	аргументация проведенного анализа процесса внедрения СМК обоснована рассуждениями студента и фактическими данными	анализ процесса обоснован развернутыми доказательствами, фактическими данными о реальном предприятии и выводами
определение нового, существенного по интересующей проблеме в уже проведенных исследованиях	15	новизна исследования в отчете отсутствует	анализ процесса не сопровождается выявлением его особенностей на конкретном предприятии	выявлены особенности реализации исследуемого процесса на конкретном предприятии, но не нашли	выявлены особенности реализации исследуемого процесса на конкретном предприятии, на их основе

				отражение в рекомендациях	сформулированы выводы и рекомендации
определение дальнейших перспектив развития исследовательской мысли в данной области	20	перспективы и направления совершенствования процесса внедрения СМК на данном предприятии отсутствуют	выявлены перспективы развития менеджмента качества на предприятии, но направления его совершенствования отсутствуют	выявлены перспективы развития менеджмента качества на предприятии, частично определены направления его совершенствования	выявлены перспективы развития менеджмента качества на предприятии, сформулированы направления его совершенствования
соответствие отчета форматным требованиям оформления	15	не соблюдены правила оформления работы	частично выдержаны требования по оформлению работы	в основном выдержаны требования	соблюдены все правила оформления работы
Итоговая оценка – до 15 баллов					

4. **Практическое задание** на тему «Построение причинно-следственной диаграммы качества продукции (услуги)» (диаграмма Исикава).

Задание представляется студентом в виде презентации, в которой он приводит результаты анализа проблем и факторов, определяющих качество продукции или услуги выбранного самостоятельно предприятия в соответствии с методикой построения диаграммы, рассмотренной на лекционном и практическом занятии.

Шкала оценивания задания:

№	Наименование показателя	Отметка (в %)
Содержание задания:		**0-80**
1	Понимание проблематики и адекватность трактовки	0-20
2	Определение причинно-следственных связей	0-30
3	Сформированность идей и их ясное изложение, и структурирование	0-10
4	Наличие выводов и замечаний по соответствующему показателю	0-20
Ответы на вопросы при защите:		**0- 20**
Итоговая оценка – до 15 баллов		

- ***Промежуточная аттестация (экзамен)***

В одном тестовом задании 29 закрытых и один открытый вопрос.

1. К заданиям даются готовые ответы на выбор, один правильный и остальные неправильные.
2. Обучающемуся необходимо помнить: в каждом задании с выбором одного правильного ответа правильный ответ должен быть.
3. За каждый правильно ответ – 1 балл
4. Общая оценка определяется как сумма набранных баллов.
5. Итоговый балл – до 30.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ / ПРАКТИКИ И ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

1. Написание реферата

Реферат (от лат. refero – «сообщаю, докладываю, передаю») – одновременно и исследовательская, и творческая работа студента (магистранта), ориентированная на сфокусированное изучение строго определенного исследовательского вопроса, заключенного в выбранной теме реферата.

Самостоятельная работа по написанию рефератов выполняет следующие задачи:

1. Систематизация и более полное освоение теоретических знаний.

2. Освоение приемов работы в самостоятельном ключе и методов научных исследований при изучении конкретных вопросов.

К основным требованиям, предъявляемым к подготовке материала и написанию реферата, относятся:

– строгая логическая последовательность изложения материала в соответствии с разработанным планом и содержанием;

– недопустимость двойственного толкования текста, точность отражаемой и используемой в работе информации;

– полное и развернутое отображение основополагающих аспектов содержания реферата;

– восприятие, доступность и понимание подготовленного материала;

– соблюдение определенных правил написания научных работ и требований нормативной документации.

Процесс написания реферата можно разделить на следующие основные этапы:

1. Подготовительная работа – выбор темы и ее согласование с преподавателем. В рамках дисциплины «Управление проектами» выбор темы осуществляется из предложенной тематики рефератов, выбранная тема согласовывается с преподавателем.

При выборе темы реферата постарайтесь учесть наши следующие советы и рекомендации: – выбираемая вами тема должна быть интересной и понятной для вас, а также достаточно освещенной в имеющихся учебных и научных источниках.

2. Поиск, анализ и обработка источников информации по теме реферата. Вам необходимо подготовить перечень необходимой для написания реферата литературы, который будет включать в себя книги, брошюры, журнальные и газетные статьи и т.п. Для подбора литературы студенты и магистранты могут воспользоваться любой библиотекой: персональной (домашней), библиотекой кафедры и университета, электронной библиотекой КРСУ, Интернет источниками, различной учебно-методической и научной литературой.

3. Составление рабочего плана реферата. Начиная работу по теме реферата, необходимо, в первую очередь, составить план данной самостоятельной работы, в котором нужно четко отразить состав и структуру содержания реферата.

4. Написание реферата, его защита. Текст работы должен отражать все аспекты вопросов плана реферата. Оформленную соответствующим образом самостоятельную работу студенты и магистранты представляют преподавателю для проверки. Защита реферата осуществляется на семинарском (практическом) занятии в соответствии с

календарным графиком дисциплины или вне аудиторных занятий в сроки, заранее установленные преподавателем.

Структура реферата:

1. Титульный лист. Оформляется по форме, установленной в высшем учебном заведении, в нашем случае, – в Кыргызско-Российском Славянском университете. Общая форма титульного листа для всех письменных работ, выполняемых студентами направления «Менеджмент» (рефератом, докладов, отчетов и т.п.), приведена в разделе «Письменные работы студентов: структура и правила оформления» учебно-методического пособия «Методы организации самостоятельной работы студентов». Бишкек: КРСУ, 2014.123 с. Электронная версия данного методического пособия представлена на сайте кафедры менеджмента (http://management.krsu.edu.kg).

2. Содержание работы (оглавление);

3. Введение. Во Введении обосновывается актуальность темы реферата, определяется объект и предмет исследования, формулируются задачи и цели исследования, указываются базовые способы исследования. Объем текста Введения не должно превышать 1-2 страниц.

4. Основное содержание работы. Здесь необходимо отразить сущность проблемы и ее изложение. В основном содержании работы должно быть отражено описание научных представлений о проблеме. Студенты и магистранты должны показать связь проблемы тематики реферата с современными реалиями. Данный раздел реферата целесообразно разбивать на соответствующие параграфы (разделы), которые располагаются последовательно, с соблюдением логической взаимосвязи между собой. В конце каждого параграфа (раздела) необходимо приводить выводы.

5. Заключение. Это завершающая часть реферата, в которой подводится итог выполненной работы. Основные выводы формулируются в виде конкретных положений и утверждений. Объем текста Заключения должен составлять не более 1,5-2 страниц. В Заключении вы должны показать, как именно были решены поставленные вами задачи, и какие выводы вы можете сделать в результате практического выполнения этих задач.

6. Библиография (список литературы). Данный раздел реферата должен содержать необходимые сведения об источниках, используемых при подготовке материала для реферата. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями нормативной документации.

7. Приложения (если таковые имеются в работе). В данный раздел необходимо включать материалы, который не был включен в основной текст работы (схемы, рисунки, таблицы, фотографии, графики, диаграммы и т.п.). Само приложение нумеруется отдельно арабскими цифрами, чтобы на него можно было сослаться в конце соответствующей фразы текста.

2. Деловая игра: «Проектирование и внедрение системы менеджмента качества на предприятии».

Преамбула игры:

Целенаправленное внедрение стратегии управления качеством по международным стандартам ИСО серии 9000 стало одним из главных видов многообразной деятельности предприятий.

Повышение качества продукции посредством функционирования систем менеджмента качества позволит повысить конкурентоспособность продукции,

эффективность экономики и авторитет страны на международном рынке, сократить сроки внедрения в производство достижений науки и техники, обеспечить более полное использование ресурсов, а также снижение непроизводственных расходов.

Цель игры:

Освоить практический опыт проектирования и внедрения СМК на предприятиях различных сфер деятельности

Задачи деловой игры:

• приобрести навыки в вопросах организации работы в команде, в том числе координации ее деятельности с учетом выполнения различных функций ее участниками;

• научить принимать оптимальные решения по повышению качества продукции или услуги на смоделированном предприятии;

• наработать опыт по приемам и способам презентации результатов деятельности.

Порядок и правила деловой игры (инструкция по проведению игры):

На подготовительном этапе важная роль отводится формированию команды предприятия и распределению функций (ролей) между ними:

- «руководитель предприятия» – ключевая фигура в деловой игре, несет ответственность за весь процесс проектирования и успешного функционирования СМК. Он непременно должен быть лидером, обладать способностью «зажечь» весь коллектив идеей необходимости внедрения СМК по ИСО 9001;

- «менеджер по качеству» – «правая рука» и основной помощник руководителя в вопросах внедрения, функционирования и постоянного улучшения СМК на предприятии;

- «внешний эксперт-аудитор» – его функции выполняет преподаватель, который проводит оценку всей деятельности предприятия по внедрению СМК;

- «члены экспертной комиссии» – главные специалисты предприятия (главные инженер, технолог, конструктор, механик, менеджер, маркетолог и т.д.), «вживаются» в свои роли и генерируют различные предложения по эффективному внедрению СМК.

Презентация – ключевой момент деловой игры – состоит из следующих этапов:

• Вводная часть – «руководитель предприятия и менеджер по качеству» докладывают персоналу предприятия о проделанной работе по проектированию и внедрению СМК и предлагают на их рассмотрение проекты таких документов СМК, как политика в области качества, программа качества на период внедрения, оценка затрат на качество и др.(10 минут);

• Основная часть – «экспертная комиссия» выявляет недоработки, задает соответствующие вопросы докладчикам и в ходе дискуссии приходит к консенсусу. Кроме того, в дискуссии принимают также участие все остальные члены коллектива (20 минут);

• Заключительная часть – «внешний эксперт» подводит итоги, формулирует выявленные проблемы и выражает благодарность всем участникам (10 минут).

Эффективность данной ролевой игры зависит от членов экспертной комиссии – их личностных и интеллектуальных качеств. Поэтому рекомендуется их назначать преподавателю дисциплины.

При выполнении работ в соответствии с рабочей программой дисциплины и графиком самостоятельной работы (СРС) рекомендуется использовать учебно-методическое пособие «Методы организации самостоятельной работы студентов». Бишкек: КРСУ,2014.123 с. Данное пособие имеется в учебно-методическом кабинете кафедры менеджмента (аудитория 11/108). Электронная версия данного методического пособия представлена на сайте кафедры менеджмента (http://management.krsu.edu.kg)

3. Разработка Причинно-следственной диаграммы качества продукции/услуги (диаграмма Исикава)

Для выполнения данного задания нужно:

- ознакомиться с лекционным и учебно-методическим материалом по данной теме;
- выбрать для последующего анализа продукт или услугу действующего на рынке Кыргызстана предприятия в соответствии со своими интересами/предпочтениями;
- далее воспользоваться следующими рекомендациями.

Диаграмма представляет собой средство графического упорядочения факторов, влияющих на объект анализа. Главным достоинством диаграммы Исикавы является то, что она дает наглядное представление не только о тех факторах, которые влияют на изучаемый объект, но и о причинно-следственных связях этих факторов. В основе построения диаграммы лежит определение (постановка) задачи, которую необходимо решать.

Это и будет та проблема, которую Вы должны решить в задании. Например, повышение качества продукции, снижение затрат на производство, повышение производительности труда на предприятии и т.д.

При вычерчивании причинно-следственной диаграммы Исикавы самые значимые параметры и факторы располагают наиболее близко к голове «рыбьего скелета». Построение начинают с того, что к центральной горизонтальной стрелке, изображающей объект анализа, подводят большие первичные стрелки, обозначающие главные факторы (группы факторов), влияющие на объект анализа. Далее к каждой первичной стрелке подводят стрелки второго порядка, к которым, в свою очередь, подводят стрелки третьего порядка и т. д. до тех пор, пока на диаграмму не будут нанесены все стрелки, обозначающие факторы, оказывающие заметное влияние на объект анализа в конкретной ситуации. Каждая из стрелок, нанесенная на схему, представляет собой в зависимости от ее положения либо причину, либо следствие: предыдущая стрелка по отношению к последующей всегда выступает как причина, а последующая — как следствие.

Наклон и размер не имеют принципиального значения. Главное при построении схемы заключается в том, чтобы обеспечить правильную соподчиненность и взаимозависимость факторов, а также четко оформить схему, чтобы она хорошо смотрелась и легко читалась. Поэтому независимо от наклона стрелки каждого фактора его наименование всегда располагают в горизонтальном положении, параллельно центральной оси.

При этом рекомендуется придерживаться *следующего порядка действий*:

1. Определите перечень показателей качества (видов неудач, дефектов, брака), которые следует проанализировать.
2. Выберите один показатель качества и напишите его в середине правого края чистого листа бумаги. Слева направо проведите прямую линию, которая будет представлять собой «хребет» будущей диаграммы Исикавы.
3. Запишите главные причины, влияющие на показатель качества.
4. Соедините линиями («большими костями») главные причины с «хребтом», расположив основные из этих главных причин ближе к голове «рыбьего скелета».
5. Определите и запишите вторичные причины для уже записанных главных причин. *Примечание. Используйте метод «мозговой атаки» для выявления вторичных возможных причин выбранной проблемы качества*.

6. Соедините линиями («средними костями») вторичные причины с «большими костями».

7. Проверьте логическую связь каждой причинной цепочки.

8. Нанесите всю необходимую информацию (надписи) и проверьте законченность составленной причинно-следственной диаграммы Исикавы.

При практическом построении причинно-следственной диаграммы советуем воспользоваться следующими рекомендациями:

– Определите все факторы, имеющие отношение к рассматриваемой проблеме, путем наблюдений и опроса многих людей.

– Из всех факторов, указанных на диаграмме, надо выделить те, которые оказывают наибольшее воздействие на показатель качества. Если на первоначальной стадии, еще до построения диаграммы, из вашего поля зрения выпал какой-то фактор, он не появится на более поздней стадии. Поэтому чрезвычайно важно на стадии подготовки диаграммы привлечь к обсуждению как можно больше людей, чтобы диаграмма была полной и в ней ничего не было упущено.

– Сформулируйте показатель как можно точнее.

– Если показатель сформулирован абстрактно, то будет построена диаграмма, основанная на общих соображениях. И хотя она будет правильной, с точки зрения отношений «причина — результат», в ней будет мало проку при решении конкретных проблем.

– При построении диаграммы Исикавы старайтесь выбирать такие показатели качества и такие факторы, которые можно измерить.

– После составления диаграммы причин и результатов надо с помощью объективных данных оценить силу отношений «причина — результат». Чтобы это стало возможным, и показатель качества, и факторы, на него влияющие, должны быть измеримыми. Если их невозможно измерить, надо все-таки попытаться это сделать или найти показатели-заменители.

– Отыщите факторы, по которым надлежит принять меры.

– Если по обнаруженной причине нельзя предпринять никаких действий, то проблема неразрешима. Чтобы процесс совершенствования стал эффективным, надо разбивать причины на подпричины до тех пор, когда по каждой из них можно предпринять действия по устранению причин дефектов (по улучшению качества), иначе сам процесс их выявления превратится в бессмысленное упражнение.