

Компонент ОПОП 38.03.02 Менеджмент,
направленность (профиль) Логистика и управление предприятием
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.08.02
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины **Управление качеством**
(модуля)

Разработчик:
Уткова М.А.
ФИО
доцент кафедры
экономики и управления
должность

канд.экон.наук
ученая степень,
звание

Утверждено на заседании кафедры
Экономики и управления
наименование кафедры

протокол № 8 от 21.03.2024

Заведующий кафедрой ЭиУ д-р экон. наук,
профессор

_____ Щебарова Н.Н.
подпись ФИО

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции | Результаты обучения по дисциплине (модулю) | | | Оценочные средства текущего контроля | Оценочные средства промежуточной аттестации |
|---|---|--|--|---|---|---|
| | | <i>Знать</i> | <i>Уметь</i> | <i>Владеть</i> | | |
| ПК-2 Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок, процесс улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок | ИПК-2.1 Знает и применяет на практике основные понятия логистики и управления цепями поставок ИПК-2.2 Организует логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок различными видами транспорта ИПК-2.3 Владет навыками улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок | - систему международных и национальных нормативных требований к качеству логистических услуг; методы оценки качества логистических услуг и организации работы предприятия | - применять стандарты в проектировании и предоставлении логистических услуг, методы и алгоритмы проведения экспертизы и(или) диагностики объектов перевозки грузов в цепи поставок | - знаниями о принципах формирования политики качества в сфере организации логистической деятельности; методами установления параметров технологических процессов и ресурсов, вовлеченных в процессы управления качеством логистических услуг и перевозками грузов в цепи поставок | Доклад Презентация Выполнение ситуационных заданий (кейс-стади). Участие в научно-практической конференции. Подготовка публикации к НПК | Результаты текущего контроля |

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

| Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения) | Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения) | | | |
|---|--|---|--|--|
| | Ниже порогового («неудовлетворительно») | Пороговый («удовлетворительно») | Продвинутый («хорошо») | Высокий («отлично») |
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки. | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности. | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. |
| Наличие умений | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы) | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами. | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов. |
| Наличие навыков (владение опытом) | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами. | Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами. | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач. |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону |

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1. Критерии и шкала оценивания докладов

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

1. Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория.
2. Взаимосвязь всеобщего управления качеством с другими управленческими дисциплинами.
3. Качество как объект управления. Качество и надежность.
4. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя.
5. Понятие конкурентоспособности продукции / услуг.
6. Показатели конкурентоспособности продукции / услуг.
7. Факторы, влияющие на конкурентоспособность.
8. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
9. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством.
10. Международные стандарты ИСО серии 9000.
11. Сертификация продукции и систем менеджмента качества.
12. Этапы формирования и виды затрат на обеспечение качества продукции / услуг.
13. Методы анализа затрат на обеспечение качества продукции / услуг.
14. Управление затратами на обеспечение качества в процессе осуществления проектного анализа.
15. Оценка экономической эффективности новой продукции / услуг.

За доклад по теме обучающемуся выставляются баллы:

| Оценка/баллы | Критерии оценки |
|---------------------------------|--|
| Отлично, 5 | Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация). |
| Хорошо, 4 | Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация). |
| Удовлетворительно, 3 | Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи. |
| Неудовлетворительно, 0-2 | Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено. |

3.2. Критерии и шкала оценивания подготовки мультимедийной презентации

Рекомендации по подготовке презентации по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Примерные темы презентаций

Примерные темы презентаций полностью соответствуют примерным темам докладов

За подготовку презентации выставляются баллы

| Оценка/баллы | Критерии оценки |
|-------------------------------------|--|
| Отлично/8-10 | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок. |
| Хорошо/5-7 | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объём презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок. |
| Удовлетворительно/2-4 | Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объёме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы. |
| Неудовлетворительно/ 0-1 | Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы. |

3.3. Критерии и шкала оценивания за решение кейс-заданий

Рекомендации по решению кейс-заданий по дисциплине (модулю) изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включено типовое кейс-задание:

Кейс-стади 1.

Исходные данные:

1. Объем спроса на товар достаточно стабильный и носит регулярный характер.
2. Объем продаж составляет:
 - 40 млн. руб., или 80 тыс. единиц товара в год;
 - 30 млн. руб., или 60 тыс. единиц товара в год;
 - 25 млн. руб., или 50 тыс. единиц товара в год;
 - 12,5 млн. руб., или 25 тыс. единиц товара в год.

Продажа, товара осуществляется равномерно день ото дня.

3. Альтернативные схемы доставки товаров:

- а) транспортировка самолетом в малых контейнерах до места розничной торговли;
- б) перевозка автомобильным транспортом в малых контейнерах до места розничной торговли;
- в) перевозка автомобильным транспортом в больших контейнерах до места розничной торговли;
- г) транспортировка по железной дороге в больших контейнерах до склада и от него малыми партиями до места розничной торговли.

4. Затраты времени при транспортировке самолетом:

- время обработки заявки – 5 дней;
- время в пути – 1 день;
- время нахождения в месте розничной торговли – 2 дня.

5. Затраты времени при транспортировке автомобильным транспортом в малых контейнерах:

- время обработки заявки – 5 дней;
- время в пути – 2 дня;
- время нахождения в месте розничной торговли – 2 дня.

6. Затраты времени при транспортировке автомобильным транспортом в больших контейнерах:

- время обработки заявки – 5 дней;
- время в пути – 2 дня;
- время нахождения в месте розничной торговли – 8 дней.

7. Затраты времени при перевозке железнодорожным транспортом в больших контейнерах на склад и далее малыми партиями:

- время обработки заявки – 5 дней;
- время в пути – 4 дня;
- время нахождения на складе – 10 дней;
- время нахождения в месте розничной торговли – 5 дней.

8. Удельные транспортные расходы:

а) при объеме продаж 40 млн. руб., или 80 тыс. единиц;

- при транспортировке самолетом – 3,33 руб.;
- при транспортировке автомобилями малыми контейнерами – 2,70 руб.;
- при транспортировке автомобилями большими контейнерами – 1,58 руб.;
- при транспортировке железнодорожным транспортом – 0,19 руб.;

б) при объеме продаж 30 млн. руб., или 60 тыс. единиц;

- при транспортировке самолетом – 4,10 руб.;
- при транспортировке автомобилями малыми контейнерами – 3,31 руб.;
- при транспортировке автомобилями большими контейнерами – 2,34 руб.;
- при транспортировке железнодорожным транспортом – 1,14 руб.;

в) при объеме продаж 25 млн. руб., или 50 тыс. единиц;

- при транспортировке самолетом – 4,54 руб.;
- при транспортировке автомобилями малыми контейнерами – 3,65 руб.;
- при транспортировке автомобилями большими контейнерами – 2,83 руб.;
- при транспортировке железнодорожным транспортом – 1,74 руб.;

г) при объеме продаж 12,5 млн. руб., или 25 тыс. единиц;

- при транспортировке самолетом – 5,65 руб.;
- при транспортировке автомобилями малыми контейнерами – 5,37 руб.;
- при транспортировке автомобилями большими контейнерами – 5,13 руб.;
- при транспортировке железнодорожным транспортом – 4,09 руб.

9. Процентная ставка на стоимость запасов равна 10% годовых.

10. Стоимость 1 единицы товара составляет 500 руб.

Определите:

- 1) годовую оборачиваемость или количество рейсов для каждой схемы доставки и каждого объема продаж;
- 2) объем товарных запасов, или средний размер поставки за рейс (с экономической точки зрения, товары, находящиеся в пути, представляют собой запасы);
- 3) издержки на перевозку за рейс каждым видом транспорта для каждого объема продаж;
- 4) общие издержки за рейс при доставке товаров для каждой из альтернативных схем доставки, включая издержки на товарные запасы;
- 5) рациональные схемы доставки товаров для каждого объема продаж.

Решение.

Годовая оборачиваемость или количество рейсов для каждой из альтернативных схем доставки

| Альтернативные схемы доставки | Время обработки заявки, дн. | Время транспортировки товара, дн. | Время нахождения товара на складе, дн. | Время нахождения товара в месте розничной торговли, дн. | Общее время оборота, дн. | Годовая оборачиваемость |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|--|---|--------------------------|-------------------------|
| а | 5 | 1 | 0 | 2 | 8 | 45,6 |
| б | 5 | 2 | 0 | 2 | 9 | 40,6 |
| в | 5 | 2 | 0 | 8 | 15 | 24,3 |
| г | 5 | 4 | 10 | 5 | 24 | 15,2 |

Объем товарных запасов, или средний размер поставки за рейс

| Объем продаж, млн. руб. | Объем товарных запасов или средний размер поставки за рейс, при альтернативных схемах доставки товаров, тыс. руб. | | | |
|-------------------------|---|-----|------|------|
| | а | б | в | г |
| 40 | 877 | 986 | 1644 | 2630 |
| 30 | 658 | 740 | 1233 | 1973 |
| 25 | 548 | 616 | 1027 | 1644 |
| 12,5 | 274 | 308 | 514 | 822 |

Удельные издержки на перевозку каждым видом транспорта

| Объем продаж, млн. руб. | Удельные издержки на перевозку при альтернативных схемах доставки товаров, руб. | | | |
|-------------------------|---|------|------|------|
| | а | б | в | г |
| 40 | 3,33 | 2,7 | 1,58 | 0,19 |
| 30 | 4,10 | 3,31 | 2,34 | 1,14 |
| 25 | 4,54 | 3,65 | 2,83 | 1,74 |
| 12,5 | 5,65 | 5,37 | 5,13 | 4,09 |

Издержки на перевозку за рейс каждым видом транспорта

| Объем продаж, млн. руб. | Издержки на перевозку за рейс при альтернативных схемах доставки товаров, тыс. руб. | | | |
|-------------------------|---|------|------|------|
| | а | б | в | г |
| 80 | 5,84 | 5,33 | 5,19 | 1,00 |
| 60 | 5,39 | 4,90 | 5,77 | 4,50 |
| 50 | 4,98 | 4,50 | 5,82 | 5,72 |
| 25 | 3,10 | 3,31 | 5,27 | 6,72 |

Издержки на товарные запасы за рейс каждым видом транспорта

| Объем продаж, млн. руб. | Издержки на товарные запасы за рейс при альтернативных схемах доставки товаров, тыс. руб. | | | |
|----------------------------|---|-----------|-----------|-------------|
| | а / 1 день | б / 2 дня | в / 2 дня | г / 14 дней |
| 40 | 0,24 | 0,54 | 0,90 | 10,09 |
| 30 | 0,18 | 0,41 | 0,68 | 7,57 |
| 25 | 0,15 | 0,34 | 0,56 | 6,31 |
| 12,5 | 0,08 | 0,17 | 0,28 | 3,15 |

Общие издержки за рейс при доставке товаров для каждой из альтернативных схем доставки

| Объем продаж, млн. руб. | Общие издержки за рейс при альтернативных схемах доставки товаров, тыс. руб. | | | |
|----------------------------|--|------|------|-------|
| | а | б | в | г |
| 40 | 6,08 | 5,87 | 6,10 | 11,09 |
| 30 | 5,57 | 5,30 | 6,45 | 12,06 |
| 25 | 5,13 | 4,84 | 6,38 | 12,03 |
| 12,5 | 3,17 | 3,48 | 5,55 | 9,88 |

Ответ: Таким образом, при объеме продаж, составляющем 40, 30, 25 млн. руб., исходя из принципа минимизации общих издержек, целесообразно перевозить грузы автомобильным транспортом в малых контейнерах, а при доставке товаров на сумму 12,5 млн. руб. – воздушным транспортом.

Критерии оценки выполнения задания:

Критерии оценивания:

- умение формулировать направления развития человеческих ресурсов на предприятии, обосновывать их сложность, влияние на показатели работы компании.
- умение формулировать цели и задачи развития персонала и организации труда с учетом развития организации.
- умение выделять приоритеты в процессах системы менеджмента качества.

За решенное кейс-задание выставляются баллы:

| Оценка/баллы | Критерии оценки |
|--------------------------------|--|
| Отлично/25 | Выполнены соответствующие требования в полном объеме. Использованы системный и ситуативный подходы, представлено аргументированное рассуждение по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации, определены риски, трудности при разрешении проблемы, подготовлена программу действий. |
| Хорошо/15 | Правильно определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены риски, трудности при разрешении проблемы. Подготовлена программа действий, но недостаточно четко и последовательно аргументировано решение ситуации. |
| Удовлетворительно/6-10 | Представлены рассуждения по проблеме, определены цели, задачи, причины возникновения ситуации. Определены возможные связи проблемы с другими проблемами, частично представлена программа действий. |
| Неудовлетворительно/0-5 | Представлены разрозненные аргументы по проблеме или аргументы отсутствуют. Отсутствуют цели, задач, результаты предстоящей деятельности. Программа действий содержит серьезные ошибки или отсутствует. ИЛИ |

Всего будет предложено 2 кейса

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

| Оценка | Баллы | Критерии оценивания |
|-------------------|----------|---|
| Зачтено | 60 - 100 | Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону |
| Не зачтено | менее 60 | Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано |

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

| | |
|---|--|
| ПК-1 - Способен к организации контроля за соблюдением стандартов услуг в системе государственного, муниципального и корпоративного управления | |
| 1 вариант | <p>1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?</p> <p>1) необходимость производства современной эффективной продукции;</p> <p>2) понимание и выполнение требований потребителей;</p> <p>3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.</p> <p>2. В чём заключается основная роль руководства?</p> <p>1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;</p> <p>2) профессиональный уровень организации;</p> <p>3) обеспечение эффективного стратегического развития компании.</p> <p>3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?</p> <p>1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;</p> <p>2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;</p> <p>3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.</p> <p>4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?</p> <p>1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;</p> <p>2) постоянное совершенствование производственных средств;</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.</p> <p>5. Значение термина «Подход как к процессу»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании; 2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией; 3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности. <p>6. В чём заключается системный подход к менеджменту?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления; 2) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов; 3) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании. <p>7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) система контроля качества; 2) политика инновационных разработок; 3) менеджмент контроля качества. <p>8. Цель создания системы менеджмента:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач; 2) объединение задач между структурными подразделениями компании; 3) реализация политики организации в сфере качества. <p>9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Совет директоров; 2) руководители организации; 3) наёмный квалифицированный менеджмент. <p>10. Одна из вероятных целей компании:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) сохранение рыночной доли; 2) усовершенствование банковской деятельности; 3) улучшение логистики. |
| ПК-2 - Способен привлекать ресурсы организаций, общественных объединений и частных лиц с целью их развития, повышения качества и эффективности оказания услуг в системе государственного, муниципального и корпоративного управления | |
| 1 вариант | <p>1. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) конкуренция; 2) конечный потребитель; 3) кредитная организация. <p>12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) сторонней компании; 2) Федеральной налоговой службы; 3) счётной палаты. <p>13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ИСО 9006:2000; 2) ИСО 9005:2000; 3) ИСО 9000:2000. <p>14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) управление рабочими кадрами; 2) распределение несоответствующей продукции; 3) ресурсораспределение. <p>15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) разработка сети бизнес-процессов; 2) распределение полномочий; |

| | |
|--|--|
| | <p>3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.</p> <p>16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) контроль качества; 2) усовершенствование качественных показателей; 3) управление стандартами качества. <p>17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству; 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией; 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании. <p>18. Кто составляет субъект управления качеством?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) руководство компании; 2) поставщик; 3) смежное предприятие. <p>19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Совет директоров; 2) компанию; 3) руководителей структурных подразделений компании. <p>20. Что является процессным подходом?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) принцип организации; 2) руководство к деятельности организации; 3) политика качества производства. |
| <p>ПК-1 - Способен к организации контроля за соблюдением стандартов услуг в системе государственного, муниципального и корпоративного управления</p> | |
| <p>2 вариант</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Что подразумевается под понятием «процесс»? <ol style="list-style-type: none"> 1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выходы; 2) управляющая деятельность с входами и выходами; 3) получение конечного продукта, произведённого организацией. 2. Что называют добавленной ценностью? <ol style="list-style-type: none"> 1) экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции; 2) минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве; 3) разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции. 3. На что могут быть направлены бизнес-процессы? <ol style="list-style-type: none"> 1) на финансовый менеджмент; 2) на создание добавленной ценности; 3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса. 4. Какие процессы считаются основными? <ol style="list-style-type: none"> 1) жизненного цикла производимого продукта; 2) получение заготовок продукции; 3) приобретение сырья для выпускаемой продукции. 5. Какие процессы называются обеспечивающими? <ol style="list-style-type: none"> 1) предоставления информации; 2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции; 3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании. 6. Что называют деревом процессов? |

| | |
|------------------|--|
| | <p>1) отображение процессов в виде графического дерева; 2) линейную структуру взаимосвязанных процессов; 3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.</p> <p>7. Что является элементом дерева процессов? 1) подпроцессы качества; 2) рабочие инструкции производственной компании; 3) предписания руководства в отношении качества.</p> <p>8. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями к процессному подходу? 1) стратегическое планирование потребительских требований; 2) учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья; 3) определение последовательности и взаимодействия между процессами.</p> <p>9. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями определения процессов? 1) определение себестоимости каждого отдельного процесса; 2) определение потребителей всех отдельных процессов; 3) определение торговой марки для каждый из процессов.</p> <p>10. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга? 1) определение удовлетворённостью произведённой продукцией; 2) знание поставщиков для производства собственной продукции; 3) повышение качественных характеристик комплектующих.</p> |
| | <p>ПК-2 - Способен привлекать ресурсы организаций, общественных объединений и частных лиц с целью их развития, повышения качества и эффективности оказания услуг в системе государственного, муниципального и корпоративного управления</p> |
| <p>2 вариант</p> | <p>1. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями к изменению процессов? 1) постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей; 2) определение необходимых значений; 3) непрерывное улучшение производственных средств организации.</p> <p>2. Принцип «Организация, ориентированная на потребителя» означает: 1) что организация должна понимать и выполнять требования потребителей; 2) что организация должна выпускать современную эффективную продукцию; 3) что организация должна устанавливать тесные связи с потребителями своей продукции</p> <p>3. Принцип «Роль руководства» означает, что: 1) на предприятии должно быть умелое руководство. 2) руководство должно обеспечивать вовлеченность персонала в достижение целей организации. 3) руководство должно обеспечивать эффективное стратегическое развитие организации.</p> <p>4. Принцип «Взаимовыгодные отношения с поставщиками» означает, что: 1) эти отношения повышают способность обеих сторон создавать ценность 2) на основе этих отношений достигается повышение качества выпускаемой продукции 3) достигается повышение степени готовности организации выпускать нужную поставщику продукцию</p> <p>5. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что: 1) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия</p> |

- 2) необходимо постоянно улучшать сведения и знания, зафиксированные на носителях информации
 - 3) непрерывное улучшение является постоянной целью организации
6. Принцип «Подход как к процессу» означает, что:
- 1) необходимо выявлять процессы коммерческой деятельности предприятия
 - 2) желаемый результат более продуктивен, если управление ресурсами осуществляется как процессом
 - 3) организация должна управлять всеми бизнес- процессами изготовления продукции
7. Принцип «Системный подход к менеджменту» означает, что:
- 1) предприятие должно рассматриваться как система с сетью бизнес-процессов подразделения, рассматриваемых как элементы структуры организации, повышающие качество продукции
 - 2) управление системой взаимосвязанных процессов способствует повышению эффективности организации
8. Составной частью механизма управления качеством продукции является:
- 1) политика предприятия в области новой продукции
 - 2) система менеджмента качества
 - 3) система контроля качества продукции
9. Система менеджмента качества создается для:
- 1) реализации политики предприятия в области качества
 - 2) объединение целей в области качества структурных подразделений организации реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества
10. Механизм управления качеством включает:
- 1) издержки предприятия
 - 2) задачи стратегического планирования
 - 3) реализацию продукции