

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


 подпись

Щебарова Н.Н.
 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 Владеет 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.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы 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.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован 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
<i>Отлично/8-10</i>	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 объем, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Хорошо/5-7</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Удовлетворительно/2-4</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. 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.
<i>Неудовлетворительно/0-1</i>	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 Задание не выполнено.

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
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	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	1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании? 1) необходимость производства современной эффективной продукции; 2) понимание и выполнение требований потребителей; 3) установка тесных связей со своими постоянными клиентами. 2. В чём заключается основная роль руководства? 1) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства; 2) профессиональный уровень организации; 3) обеспечение эффективного стратегического развития компании. 3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком? 1) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами; 2) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт; 3) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции. 4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения? 1) усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя; 2) постоянное совершенствование производственных средств; 3) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители. 5. Значение термина «Подход как к процессу»: 1) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;

	2) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией; 3) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности. 6. В чём заключается системный подход к менеджменту? 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. 7. Один из составных элементов механизма управления качеством производства: 1) система контроля качества; 2) политика инновационных разработок; 3) менеджмент контроля качества. 8. Цель создания системы менеджмента: 1) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач; 2) объединение задач между структурными подразделениями компании; 3) реализация политики организации в сфере качества. 9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества? 1) Совет директоров; 2) руководители организации; 3) наёмный квалифицированный менеджмент. 10. Одна из вероятных целей компании: 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	1. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании: 1) конкуренция; 2) конечный потребитель; 3) кредитная организация. 12. Самооценку СМК организации возможно произвести при участии: 1) сторонней компании; 2) Федеральной налоговой службы; 3) счётной палаты. 13. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК: 1) ИСО 9006:2000; 2) ИСО 9005:2000; 3) ИСО 9000:2000. 14. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК? 1) управление рабочими кадрами; 2) распределение несоответствующей продукции; 3) ресурсораспределение. 15. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий? 1) разработка сети бизнес-процессов; 2) распределение полномочий; 3) разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.

	16. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000: 1) контроль качества; 2) усовершенствование качественных показателей; 3) управление стандартами качества. 17. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК? 1) оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству; 2) реализация предварительного этапа перед сертификацией; 3) оценка прогресса реализации производственной политики компании. 18. Кто составляет субъект управления качеством? 1) руководство компании; 2) поставщик; 3) смежное предприятие. 19. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? 1) Совет директоров; 2) компанию; 3) руководителей структурных подразделений компании. 20. Что является процессным подходом? 1) принцип организации; 2) руководство к деятельности организации; 3) политика качества производства.
ПК-1 - Способен к организации контроля за соблюдением стандартов услуг в системе государственного, муниципального и корпоративного управления	
2 вариант	1. Что подразумевается под понятием «процесс»? 1) совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход; 2) управляющая деятельность с входами и выходом; 3) получение конечного продукта, произведённого организацией. 2. Что называют добавленной ценностью? 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? 1) на финансовый менеджмент; 2) на создание добавленной ценности; 3) на определение эффективности конкретной разновидности бизнеса. 4. Какие процессы считаются основными? 1) жизненного цикла производимого продукта; 2) получение заготовок продукции; 3) приобретение сырья для выпускаемой продукции. 5. Какие процессы называются обеспечивающими? 1) предоставления информации; 2) способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции; 3) управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании. 6. Что называют деревом процессов? 1) отображение процессов в виде графического дерева; 2) линейную структуру взаимосвязанных процессов; 3) представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева.

	7. Что является элементом дерева процессов? 1) подпроцессы качества; 2) рабочие инструкции производственной компании; 3) предписания руководства в отношении качества. 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. 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. 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.
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	
2 вариант	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. 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 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. 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 5. Принцип «Постоянное улучшение» означает, что: 1) необходимо постоянно совершенствовать средства производства предприятия 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 способствуют 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
--	--