

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 20.09.2024 13:49:41
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5

Приложение б
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент
направленность (профиль) Менеджмент на предприятиях
ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
КРАСНОДАРСКИЙ ФИЛИАЛ РЭУ ИМ. Г. В. ПЛЕХАНОВА

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра экономики и управления

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Б1.В.20 МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЙ
РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы: Менеджмент на предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2021

Краснодар – 2021 г.

Составитель:

к.э.н., доцент кафедры экономики и управления
Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова

И.В. Балашова

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры экономики и управления
протокол № 6 от « 28 » января 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «УПРАВЛЕНИЕ БРЕНДОМ В РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции (код и наименование компетенции) | Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора) | Результаты обучения (знания, умения) | Наименование контролируемых разделов и тем |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-2 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания | ПК-2.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества продукции и услуг | ПК-2.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-2.2. У-1. Умеет анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем | Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК). Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества. Тема 3. Методы менеджмента качества услуг Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004. Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров. Тема 7. Экономика качества услуг |
| ПК-3 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПК-3.2 Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта | ПК-3.2. 3-1. Знает способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам ПК-3.2. У-1. Умеет организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения | |

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса обучающихся

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Каковы цели и задачи управления качеством?
2. Перечислите объекты и субъекты управления качеством продукции.
3. Дайте определения терминам: качество продукции, параметр продукции, показатель качества, комплексный показатель, уровень качества.
4. Дайте определения терминам: система менеджмента качества, менеджмент качества, планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества.
5. Дайте определения терминам: прослеживаемость, идентификация, контроль соответствия, проверка, предупреждающее действие, корректирующее действие, коррекция.
6. Что понимается под моделью системы менеджмента качества? Каковы особенности этой системы?

Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Дайте определения следующим терминам: фактор качества, дефект, явные и скрытые, критические, значительные, малозначительные, устранимые, неустраняемые дефекты.
2. Характеристика обязательных требований к товару.
3. Специфические требования к качеству услуги.
4. Градация продукции и услуг по качеству.
5. Критерии для отнесения продукции (услуг) к категориям качества.

Тема 3. Методы менеджмента качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Дайте определения следующим терминам: качество, показатель качества, уровень качества, дефект, этапы жизненного цикла продукции.
2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
3. Методы определения показателей качества.
4. Методы определения уровня качества продукции.
5. Требования к качеству товаров.
6. Функциональные требования (требования назначения): сущность и значение.
7. Экономические требования: сущность, группировка и значение.
8. Требования надежности: сущность, группировка и значение.
9. Требования безопасности: сущность, группировка и значение.
10. Эстетические требования: сущность, группировка и значение.

Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Содержание раздела «Введение» стандарта ИСО 9001 - 2015.
2. Содержание раздела 1 «Область применения» стандарта ИСО 9001 - 2015.
3. Понятие системы менеджмента качества (СМК) и общие требования к СМК (подраздел 4.1 ИСО 9001 - 2015)
4. Документальная основа СМК.
5. Характеристика «Политики в области качества» и «Руководства по качеству» как документов СМК.
6. Содержание раздела 5 «Ответственность руководства» ИСО 9001 - 2015.

7. Содержание раздела 7 «Производство продукции».
8. Сушность управления контрольными и измерительными приборами.
9. Содержание раздела 8 стандарта ИСО 9001 - 2015.
10. Значение внутреннего аудита (проверки) для СМК.

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Дайте определения следующих терминов: оценка системы качества, сертификация систем качества, орган по сертификации, сертификат соответствия системы качества, держатель сертификата, ресертификация, аудит, инспекционный контроль, сертифицированная система менеджмента качества.

2. Что такое SWOT – анализ и как он может применяться в качестве инструмента СМК при определении политики в области качества?

3. Какие положения, в соответствии с требованиями стандарта, должна включать политика в области качества?

4. Дайте стандартное определение целям в области качества?

5. Какие требования стандарта ИСО 9001 предъявляются к целям в области качества?

6. Назовите разделы SWOT-анализа.

7. Расскажите, для чего проводится SWOT-анализ.

8. Какие требования стандарта ИСО 9001 определены применительно к измерению и анализу процессов?

9. Какие необходимо обеспечить составляющие для реализации измерения и анализа характеристик процесса?

10. Какие существуют виды мероприятий для достижения целей в области качества продукции и процессов.

11. Назовите цели, объекты проведения сертификации систем качества.

12. Условия проведения сертификации систем качества участниками проверки.

13. Содержание процедур проведения сертификации систем качества на основных этапах.

Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Управление качеством на стадии планирования продукции.

2. Управление качеством на стадии проектирования продукции. Закупки как этап управления качеством.

3. Процессы проектирования продукции и критерии их эффективности.

4. Управление качеством на стадии производства продукции.

5. Программа «Анализ рисков и критические точки управления» - система «ХАССП».

6. Управление качеством на стадии обращения продукции.

7. Управление качеством на стадии эксплуатации продукции.

8. Измерение как процесс и требования к качеству измерения продукции.

9. Роль прослеживаемости и идентификации в управлении качеством продукции.

10. Управление качеством услуги на стадии проектирования (на примере услуги розничной торговли).

11. Управление качеством услуги на этапе технологического процесса исполнения (предпродажной подготовки товаров при предоставлении услуги розничной торговли).

12. Управление качеством услуги на этапе обслуживания (отпуска товаров при предоставлении услуги розничной торговли).

Тема 7. Экономика качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Экономические категории качества.

2. Затраты на качество: классификация; необходимость документированного учета.

3. Метод определения и оптимизации затрат на качества.

4. Метод Парето – ABC;

5. метод Тагути;

6. метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).
7. Оценка эффективности процесса управления.
8. Оценка экономической эффективности внедрения СМК на предприятии.
9. 1.Что такое оценочные затраты на качество?
 1. Какова информационная база анализа затрат на качество?
 2. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
 3. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
 4. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
 5. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
 6. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
 7. Что является «рекламацией»?
 8. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

Критерии оценки:

1,0 балл выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

0,8 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,2 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Задания для текущего контроля

Тестовые задания к экзамену

Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Что характеризует потребительная стоимость товара?

- а) цену
- б) полезность
- в) потребности
- г) объемы потребления

2. Что понимается под свойством продукции?

- а) количественная характеристика
- б) установленная потребность
- в) объективная особенность
- г) полезность

3. Что понимается под требованием?

- а) количественная характеристика
- б) установленная потребность
- в) объективная особенность
- г) полезность

4. Кто является субъектом управления качеством?

- а) поставщики
- б) потребители
- в) персонал организации
- г) руководство организации

5. Что понимается под управлением качеством?

- а) скоординированная деятельность по управлению организацией применительно к качеству
- б) совокупность организационной структуры, методик, процессов
- в) характеристика одного или нескольких свойств продукции

г) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству

6. Какие этапы включает петля качества?

- а) планирование, процесс, контроль, анализ
- б) планирование, управление, обеспечение, улучшение
- в) проектирование, изготовление, реализация, потребление, утилизация
- г) структура, методики, процессы

7. Какие требования к качеству формируются в данный момент времени, а предъявляются позже?

- а) текущие
- б) перспективные
- в) общие
- г) специфические
- д) обязательные
- е) добровольные

8. Какие требования к качеству характеризуют удобство эксплуатации изделий?

- а) социальные
- б) функциональные
- в) эргономические
- г) эстетические
- д) надежности
- е) безопасности

9. Какие требования к качеству характеризуют красоту и художественную выразительность изделий?

- а) социальные
- б) функциональные
- в) эргономические
- г) эстетические
- д) надежности
- е) безопасности

10. Что такое «градация товаров по качеству»?

- а) категория объектов одинакового назначения, но с различными требованиями к качеству
- б) совокупность характеристик объектов
- в) проверка соответствия определенных показателей качества требованиям нормативных документов
- г) деление товаров на группы по определенным признакам

11. Стандартный товар это-

- а) товар, который соответствует установленным требованиям по всем выбранным показателям
- б) это категория или разряд, присвоенный товару
- в) соответствие классу качества
- г) товар без дефектов

12. Петля качества это –

- а) концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла продукции
- б) систематическая проверка, насколько объект способен выполнять устные требования
- в) категория или разряд
- г) замкнутый цикл менеджмента качества

13. Деятельность, устанавливающая цели и требования к качеству и применению элементов системы качества

- а) Контроль качества
- б) Политика в области качества
- в) Планирование качества
- г) Улучшение качества

14. ... метод определения показателей качества основан на использовании информации, получаемой с помощью теоретических или эмпирических зависимостей

- а) Органолептическим
- б) Регистрационным
- в) Расчетный

15. ... метод оценки уровня качества продукции основан на сравнении показателя качества оцениваемого вида продукции с соответствующим базовым показателем

- а) Расчетный
- б) Относительный
- в) Дифференцированный

16. Контрольным листком называют ...

- а) любой документ, содержащий результаты контроля;
- б) регистр, предназначенный для регистрации данных, выходящих за контрольные нормативы
- в) регистр, подготовленный для сбора данных определенного вида

17. В соответствии с контрольной картой технологический процесс удовлетворителен, если результаты контроля ...

- а) не приближаются к границам допустимых значений
- б) остаются вне пределов допустимых значений
- в) не выходят за границы допустимых значений

18. Стандарт ...

- а) устанавливает требования, обязательные для исполнения, а технический регламент — характеристики, использование которых является добровольным
- б) и технический регламент — это взаимозаменяемые понятия
- в) устанавливает характеристики, использование которых является добровольным, а технический регламент — требования, обязательные для исполнения.

19. Существуют ...

- а) государственные стандарты и стандарты предприятий
- б) государственные и международные стандарты
- в) стандарты предприятий и организаций, национальные и международные стандарты

20. Основное преимущество процессного подхода состоит в том, что он позволяет ...

- а) повысить управляемость предприятия в целом
- б) построить оптимальную организационную структуру
- в) преодолеть функциональные барьеры и ориентировать организацию на потребителя

21. Квалиметрия – это наука о ...

- г) управлении качеством
- д) о количественных измерениях показателей качества
- е) потребительских свойствах товаров

Критерии оценки:

2 балла - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 85 – 100%;

1,5 балла - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 70 – 84%;

1 балл - выставляется студенту, если правильные ответы составляют 50 – 69%;

0 баллов - выставляется студенту, если правильные ответы составляют менее 50%.

Кейсы

Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

Кейс-стади «Применение контрольных карт в управлении качеством»

Ситуация 1:

В магазин хлебобулочных изделий осуществляется поставка продукции 2 раза в день от «Хлебозавода № 1»

согласно сделанным заявкам. Из каждой партии продукции проводится выборочная проверка массы изделий. Размер выборки – 5 штук. Нормативно-технической документацией предусмотрены следующие допуски 750 + 10 гр.

Результаты выборочного контроля представлены в таблице 4.8.

Таблица – 4.8

| Номер выборки | X ₁ | X ₂ | X ₃ | X ₄ | X ₅ |
|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. | 753 | 753 | 752 | 749 | 750 |
| 2. | 749 | 747 | 751 | 751 | 749 |
| 3. | 745 | 749 | 755 | 751 | 749 |
| 4. | 745 | 749 | 748 | 750 | 748 |
| 5. | 754 | 751 | 750 | 750 | 746 |
| 6. | 744 | 751 | 752 | 749 | 751 |
| 7. | 748 | 749 | 748 | 752 | 749 |
| 8. | 748 | 744 | 745 | 744 | 745 |
| 9. | 748 | 746 | 755 | 748 | 748 |
| 10. | 749 | 752 | 750 | 750 | 752 |
| 11. | 749 | 751 | 748 | 751 | 750 |
| 12. | 7551 | 748 | 751 | 754 | 752 |
| 13. | 750 | 751 | 750 | 751 | 754 |
| 14. | 758 | 748 | 752 | 752 | 755 |
| 15. | 755 | 755 | 753 | 748 | 750 |
| 16. | 754 | 760 | 756 | 758 | 749 |
| 17. | 754 | 753 | 756 | 748 | 757 |
| 18. | 750 | 755 | 753 | 759 | 752 |
| 19. | 756 | 751 | 754 | 748 | 742 |
| 20. | 753 | 749 | 745 | 745 | 758 |

Задание:

- 1) Разработайте контрольный листок для регистрации данных.
- 2) Постройте гистограмму на основании данных карты распределения индивидуальных значений.
- 3) Определите положение границ регулирования и составьте контрольную ($\bar{X} - R$) – карту.
- 4) Установите положение границ регулирования для индивидуальных значений. Сопоставив эти границы с допусками нормативно-технической документации, определите, находится ли процесс выпечки хлеба в налаженном состоянии.

Ситуация 2:

Краснодарская оптовая база «Обувторг» заключила договор с московской фабрикой на поставку обуви. Поставки осуществляются согласно договору два раза в месяц. Приемка обуви по количеству и качеству проводится на складе оптовой базы, при этом используется ГОСТ 9289-78 «Обувь. Правила приемки». Контроль выборочный. Имеются следующие данные о качественных приемках продукции за прошедшие 10 месяцев: всего было сделано 20 выборок по 80 пар обуви в каждой. В этих выборках оказалось следующее число дефектных пар обуви: 5, 8, 7, 7, 6, 3, 11, 2, 5, 6, 9, 10, 0, 10, 5, 11, 8, 0, 0, 8.

Задание:

- 1) Найдите значения центральной линии и границ регулирования для контрольной p-карты.
- 2) Совпадают ли границы регулирования с требованиями стандартов, если приемочное число – 7, а браковочное – 11 предусмотрены стандартом?
- 3) Постройте p-карту.
- 4) Определите, на каких условиях нужно продолжать работу с данным поставщиком?

Ситуация 3:

Анализ актов проведения качественной экспертизы «Бюро товарных экспертиз» за три года позволил получить следующие данные (таблица 4.9).

**Результаты качественной экспертизы
«Бюро товарных экспертиз»**

| Наименование поставщика | 2014 г. | | | 2015 г. | | | 2016 г. | | |
|-------------------------|-----------------------|------------------------------|------|-----------------------|-------------------------------|------|-----------------------|-----------------------------------|------|
| | Составле- но актов | Случаев вы- явления брака | | Составле- но актов | Случаев выявления брака | | Составле- но актов | Случаев вы- явления бра- ка | |
| | | Шт. | шт. | | % | шт. | | шт. | % |
| ООО«Кондинская ПБ» | 68 | 52 | 76,5 | 75 | 61 | 81,3 | 69 | 54 | 78,2 |
| Новоенисейский ЛПК | 77 | 74 | 96,1 | 81 | 76 | 93,8 | 83 | 77 | 92,8 |
| Кировская ЛБ | 54 | 52 | 96,2 | 58 | 49 | 84,5 | 66 | 55 | 83,3 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------|-----|-----|------|-----|-----|------|-----|-----|------|
| Тихвинский ЛПХ | 61 | 54 | 88,5 | 94 | 91 | 96,8 | 84 | 81 | 96,4 |
| Подосиновский МХЛ | 49 | 21 | 50 | 36 | 12 | 33,3 | 40 | 19 | 47,5 |
| ЗАО «Межелесторг» | 72 | 69 | 95,8 | 74 | 70 | 94,6 | 74 | 69 | 93,2 |
| Итого | 381 | 322 | 84,5 | 418 | 359 | 85,9 | 416 | 355 | 85,3 |

Задание:

Представьте данные анализа в графической форме. Определите, имеется ли зависимость между количеством составляемых актов и случаями выявления брака. У какого предприятия обнаружен самый большой процент браковочных изделий, а у какого – наименьший?

Кейс-стади «Использование метода QFD в образовательной сфере»

Вы являетесь студентом вуза, то есть потребителем образовательных услуг. Выделите основные требования потребителей к аудитории, в которой проходят аудиторные занятия.

Задание:

Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Кейс-стади «Оценка функционирования системы менеджмента качества и обеспечения качества в реальном предприятии»

Данный кейс представляет собой краткий обзор реально существующего предприятия, на котором внедрена и действует система менеджмента качества. В нем приведена общая характеристика, история создания и развития предприятия, предложена информация по состоянию рынка. Студентам предлагается рассмотреть и оценить элементы системы менеджмента качества (политику в области качества, миссию предприятия, обязательства, декларируемые предприятием, принципы работы предприятия в области СМК, основные показатели качества выпускаемой продукции или оказываемой услуги, выделенные как приоритетные), проанализировать проблемы роста конкурентоспособности и стратегических возможностей дальнейшего развития предприятия.

Тема 3. Методы менеджмента качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

Вопросы :

1. Ознакомьтесь с приведенной ниже Политикой ООО «Привод-Нефтесервис» в области качества.

Политика в области качества ООО «Привод-Нефтесервис»

«ООО “Привод-Нефтесервис” предоставляет услуги по комплексному обслуживанию нефтяного оборудования. Система менеджмента качества, внедрённая и действующая на Предприятии, направлена на постоянное повышение удовлетворённости Потребителей, являющихся основными источниками финансовых ресурсов Предприятия, обеспечивающих его стабильное развитие. При оказании услуг Предприятие учитывает ценности наших Заказчиков, их корпоративную культуру и традиции».

Отвечает ли данный документ, на ваш взгляд, требованиям, предъявляемым к Политике в области качества из п. 5.3 «Политика в области качества» ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

Разработайте предложения по совершенствованию данной Политики.

2. Проанализируйте приведенные далее миссию и девиз предприятия.

МИССИЯ: «Качественный сервис – это когда Заказчик выбирает тебя»

ДЕВИЗ: "Качество и оперативность – залог успешного сервиса"

Согласуется ли миссия с Политикой в области качества?

Как, по-вашему, соответствуют ли миссия и девиз предприятия его основной деятельности?

Какие еще примеры миссий компаний вы можете назвать?

Какие вы знаете основные характеристики миссии компании, что должна отражать миссия в первую очередь?

Что вы понимаете под девизом? Является ли девиз обязательной частью системы менеджмента качества предприятия? Как часто следует обновлять миссию и девиз компании?

Что указано в п. 5.2 «Ориентация на потребителя» ГОСТ Р ИСО 9001-2008? Каким образом указанные там требования связаны с миссией и девизом компании в данном случае?

3. Проанализируйте приведенные далее обязательства, декларируемые предприятием, с точки зрения реализации основополагающих принципов СМК.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА:

Руководство предприятия берёт на себя обязательства соответствовать требованиям Потребителей, нормам ИСО 9001:2008, требованиям собственной системы менеджмента качества, законодательным и регламентирующим требованиям, применимым к деятельности организации, повышать степень удовлетворённости потребителей за счет постоянного роста результативности системы менеджмента качества.

Что такое результативность системы менеджмента качества?

Являются ли обязательства неотъемлемой частью системы менеджмента качества?

Как по-другому можно обозначить обязательства компании?

В каких документах они должны содержаться?

Что вы понимаете под понятиями «эффективность», «результативность», «оптимизация»? Какова разница между ними? Чем, на ваш взгляд, обусловлено то, что в обязательствах ООО «Привод-Нефтесервис» речь идет именно о результативности системы менеджмента качества?

4. Проанализируйте приведенные далее принципы работы ООО «Привод-Нефтесервис».

ПРИНЦИПЫ:

Система менеджмента качества базируется и развивается на следующих принципах:

- *Постоянная связь с Заказчиками с целью оценки их удовлетворенности.*
- *Совершенствование своих услуг в целях удовлетворения завтрашних требований Потребителя.*
- *Ориентация на долгосрочное сотрудничество с Заказчиками.*
- *Оказание услуг в срок, согласно планируемым затратам и с высоким уровнем качества.*
- *Партнерские, взаимовыгодные отношения с Поставщиками материалов, комплектующих и услуг.*
- *Непрерывное совершенствование системы управления качеством на основе данных контроля, удовлетворенности клиентов и анализа результативности процессов.*
- *Создание условий для активной и результативной творческой работы сотрудников Предприятия.*

- *Постоянное повышение квалификации и персональной ответственности сотрудников.*
- *Мотивация сотрудников на снижение затрат и повышение эффективности производства.*
- *Обеспечение устойчивого финансово-экономического роста Предприятия, его производственно-технического и организационного развития.*

Являются ли принципы обязательной частью системы менеджмента качества?

Какие из перечисленных принципов кажутся вам наиболее важными? Ранжируйте их согласно приоритетам развития предприятия, приведенным в разделе «Краткая информация».

Как принципы соотносятся с миссией и девизом предприятия? Являются ли они их частью или, напротив, – продолжают и развивают другие части системы менеджмента качества?

5. Рассмотрите приведенные ниже основные показатели качества, выделенные предприятием как приоритетные.

Капитальный ремонт и модернизация СУ ШГС 5805

Модернизация данной станции под станции с микроконтроллерным управлением типа НЭК-01 и др. позволит реализовать все функции современных станций:

Точность в работе по временной программе.

Точность обработки зашит (меньшая зависимость от атмосферных колебаний температуры).

Возможность архивирования данных по работе станции, просмотр архива последних отключений, возможность анализа работы скважины.

Простота и надежность в работе блока управления.

Интуитивно-понятный интерфейс управления выводится на жидкокристаллический экран, отображается вся текущая информация по работе погружного электродвигателя.

Возможность работы с любым типом телеметрии ЭЛЕКТОН, Бо-рец, СКАД 2002, Дип-2, Centrilift, ESP с возможностью передачи данных в локальную сеть.

Работоспособность станции сохраняется при отклонении питающего напряжения от – 30% до + 30%.

При использовании комплекта с плавным пуском позволит увеличить срок службы УЭЦН, исключив механические пусковые нагрузки, особенно при периодических режимах.

Какие из приведенных выше показателей качества работы современных станций кажутся вам наиболее важными?

Определите и оцените источники конкурентных преимуществ ООО «Привод-Нефтесервис».

Назовите основные черты современного рынка услуг обслуживания нефтедобывающего оборудования. Какова его основная специфика?

Какие вы можете назвать международные и региональные организации, которые занимаются вопросами контроля качества услуг в данной сфере?

Определите ключевые стратегические задачи, стоящие перед ООО «Привод-Нефтесервис» в настоящее время.

Разработайте планы ООО «Привод-Нефтесервис» в области качества.

Разработайте анкету для анализа удовлетворения потребителей и поставщиков ООО «Привод-Нефтесервис».

Критерии оценки:

1 балл - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

0,8 балла - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

0,5 балла - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

0,2 балла - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

Задания для творческого рейтинга

Темы эссе

Тема 2. Принципы и функции управления качеством продукции и систем менеджмента качества.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Роль качества в обеспечении успешной коммерческой деятельности. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
3. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
4. Квалиметрия и ее роль в управлении качеством.
5. Статистические методы обеспечения качества: причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, гистограмма.

Тема 3. Методы менеджмента качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

6. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
7. Основные понятия в области качества товаров (требования, свойства, показатели).
8. Статистические методы контроля качества: контрольные листы, контрольные карты, диаграмма разброса, временные ряды (линейный график).
9. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
10. Характеристика категории – управление качеством, его видов и предметов.

Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

11. Функция развертывания качества (QFD).
12. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
13. Характеристика понятий – система менеджмента качества, петля качества, спираль качества.
14. Этапы создания систем менеджмента качества. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
15. Метод снижения дефектности six- sigma

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РГБ

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

16. Международные и государственные стандарты ИСО серии 9000 – общее руководство обеспечения качества. Особенности, основные положения.
17. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
18. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности, и пути их достижения.
19. Система QS-9000 и стандарты ИСО 9000 – их роль в управлении качеством.
20. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

21. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
22. Метод анализа видов и последствий отказов.
23. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
24. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
25. Обеспечение функционирования систем качества.

Тема 7. Экономика качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

26. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
27. Механизм управления качеством продукции: контроль и оценка качества, планирование качества.
28. Управление качеством на основе политики в области качества.
29. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Критерии оценки:

Критерии оценки:

2 балла - выставляется студенту, если эссе содержит самостоятельное видение проблемы, авторские суждения, демонстрирует творческое мышление, отражает аргументированное мнение автора, основанное на проработке материала по заданной теме;

1,5 балла - выставляется студенту, если эссе достаточно полно раскрывает суть проблемы, содержание логичное, структурированное, но позиция автора выражена не в полной мере глубоко и аргументировано;

1 балл - выставляется студенту, если эссе в целом отражает суть проблемы, но содержание слабо структурированное, нарушена логика изложения, либо мнение автора недостаточно самостоятельное или аргументированное;

0,2 баллов - выставляется студенту, если эссе не раскрывает суть проблемы, отсутствует конкретность, ясность и четкость изложения, не содержит авторских умозаключений и не отражает усвоение материала по поставленной проблеме.

Темы дискуссий

Тема 1. Основные понятия в области управления качеством продукции (УКП) и систем менеджмента качества (СМК).

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Характеристика всеобщего управления качеством. Приемы и средства используемые для TQM.
2. Роль международной стандартизации в развитии международной торговли и сотрудничества.
3. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
4. Сравнение подхода к качеству в США и Европе (западный подход) с Японией (восточный подход).
5. Метод продуктивного поддержания оборудования (TPM).

Тема 3. Методы менеджмента качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
2. Принципы обеспечения и управления качеством – основа стандартов ИСО серии 9000.
3. Качество измерений. Роль устройств для мониторинга и измерений в управлении качеством продукции и СМК.
4. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
5. Политика и планирование качества на предприятиях, производящих и реализующих продукцию – как функции управления.

Тема 5. Разработка и внедрение систем менеджмента качества на предприятиях РФБ

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Оценка экономической эффективности внедрение стандарта ИСО 9001:2008 (ГОСТ Р ИСО 9001-2008).
2. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
3. Документирования СМК.
4. Роль сертификации систем менеджмента качества в улучшении качества. Сертификация СМК.
5. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Тема 6. Управление качеством на различных стадиях жизненного цикла товаров.

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Обучение и мотивация персонала – как функции управления.
2. Интегрирование систем менеджмента.
3. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
4. Премии по качеству. Отличие американской, европейской и российской премий по качеству.
5. Метод функционально-стоимостного анализа (ФСА) затрат на качество.

Тема 7. Экономика качества услуг

Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

1. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
2. Контроль качества на производстве – одна из функций управления.
3. Виды и методы контроля качества. Уровень дефектности в России и Японии.
4. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).
5. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
6. Правовые основы по защите прав потребителей.
7. Покажите на примере производства и реализации конкретной продукции (или предоставление конкретной услуги), как происходит управление качеством на отдельных стадиях жизненного цикла продукции («петли качества»).

Критерии оценки:

«отлично» / 2 балла - выставляется студенту, если он свободно отвечает на вопросы, показывает глубокое знание темы;

«хорошо» / 1,5 балла - выставляется студенту, если допускаются отдельные ошибки, но ответ достаточно полный;

«удовлетворительно» / 1 балл - выставляется студенту, если он может ответить лишь на некоторые вопросы темы;

«неудовлетворительно» / 0,5 балла - выставляется студенту, если он не усвоил тему, отсутствует ориентация в материале.

Примеры типовых заданий для контрольной работы:

Тема 4. Правовое обеспечение качества. Международные стандарты ИСО 9001 и ИСО 9004. Индикаторы достижения: ПК-2.2, ПК-3.2

Задание 1.

Пользуясь ГОСТ 6687.0-86 «Продукция безалкогольной промышленности. Правила приемки и методы отбора проб» (с Изменением N 1) сопоставить приемочные и браковочные числа при приемке партии объемом 2500 шт. для случаев выявления бутылок с незначительным дефектом (перекос этикеток) и со значительным дефектом (отклонение от требований к внешнему виду напитка, например, наличие единичных мелких частиц в напитке).

Задание 2.

В магазин поступила партия швейных изделий в объеме 1800 штук на вешалах. При проведении контроля качества данной партии было выявлено 8 дефектных единицы продукции.

Ответьте на вопросы:

Каким способом была представлена данная партия продукции на контроль?

Какой вид контроля качества, в зависимости от охвата партии применяют при контроле швейных изделий?

Каков объем выборки для данной партии?

Какой метод отбора единиц продукции в выборку используется при применении выборочного контроля швейных изделий?

Будет ли принята данная партия швейных изделий по результатам контроля качества?

Задание 3.

Выделите основные требования потребителей к автомобилю. Каким образом должен быть использован метод QFD для совершенствования этих процессов? Определите систему «как» (т.е. комплекс технических параметров) и постройте матрицу взаимосвязи потребительских требований и технических характеристик для каждого параметра.

Задание 4.

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

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

| № поста | Вид дефекта | | | | | |
|---------|-------------|---------|----------|---------|--------------------|---------|
| | Царапины | | Трещины | | Неправильная форма | |
| | Поставщи | Поставщ | Поставщи | Поставщ | Поставщи | Поставщ |
| 1 | 500 | 610 | 48 | 68 | 3 | 6 |

| | | | | | | |
|---|-----|-----|----|-----|---|----|
| 2 | 437 | 700 | 28 | 100 | 5 | 15 |
| 3 | 100 | 105 | 15 | 45 | 2 | 3 |

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц. Перечислите основные этапы управления качеством в процессе закупок. Раскройте содержание элементов управления качеством в процессе закупок. Приведите примеры входов для процесса управления взаимоотношениями с поставщиками. Какие из критериев оценки, отражающих ресурсы поставщика, наиболее значимы для потребителя? Обоснуйте свой ответ.

Задание 5.

Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным:

P1 – вкус и аромат;

P2 – структура и консистенция;

P3 – внешний вид;

P4 – форма.

Базовый показатель $Q_b = 40$. Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$.

| Эксперты | Значение показателей | | | |
|----------|----------------------|----|----|----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 |
| Иванов | 5 | 4 | 5 | 4 |
| Петрова | 5 | 5 | 5 | 4 |
| Сидоров | 5 | 4 | 4 | 3 |
| Васина | 4 | 3 | 3 | 3 |
| Мешкова | 4 | 3 | 3 | 3 |

Какой метод определения значений показателей качества вы использовали? Перечислите достоинства и недостатки этого метода.

Критерии оценки:

1 балл - студент демонстрирует глубокие знания, навыки и компетенции, аналитические способности, творческий подход, аргументирует собственное мнение, проявляет зрелость суждений, самостоятельное мышление;

0,8 балла - студент проявляет достаточный уровень знаний, навыков и компетенций, демонстрирует самостоятельность и зрелость суждений, но допускает некоторые неточности;

0,5 балла - студент проявляет определенный уровень знаний, навыков и компетенций, но отвечает не достаточно самостоятельно, допускает неточности, либо отсутствует конкретность, ясность и четкость ответа;

0,2 балла - студент отвечает неуверенно, поверхностно и бессистемно, допускает неточности и ошибки, проявляет недостаточный уровень знаний и компетенций, отсутствует усвоение материала по заданной теме.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ
ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Типовая структура экзаменационного билета

| <i>Наименование оценочного средства</i> | <i>Максимальное количество баллов</i> |
|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| Вопрос 1 | 15 |
| Вопрос 2 | 15 |
| Кейс | 10 |

Типовой перечень вопросов к экзамену:

1. Управление качеством продукции: понятие, цели и задачи. Объекты и субъекты управления качеством продукции. Петля качества.
2. Требования к качеству товаров и показатели качества. Градация товаров по качеству. Проблема унификации градаций продукции по качеству.
3. Градация услуг по качеству.
4. Методы определения показателей качества: классификация и характеристика.
5. Методы определения уровня качества товаров: дифференциальный, комплексный, смешанный.
6. Принципы и функции управления качеством. Характеристика цикла Деминга.
7. Понятие и общая характеристика системы менеджмента качества (СМК). Терминология в области систем менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9000-2015: менеджмент качества, управление качеством, обеспечение качества, валидация, верификация, аудит, система измерения и др.
8. Элементы системы менеджмента качества.
9. Характеристика принципов СМК.
10. Становление и эволюция систем менеджмента качества в России и за рубежом.
11. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения Диаграммы Паретто.
12. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения причинно-следственной диаграммы (схемы Исикавы).
13. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика и алгоритм построения контрольных карт, их роль в статистическом регулировании параметров технологического процесса.
14. Статистические методы контроля качеством продукции (семь инструментов контроля качества). Характеристика диаграммы разброса, гистограммы, метода расслоения, графиков.
15. Статистический выборочный контроль качества продукции: понятие, основные термины и определения (дефект, несоответствие, приемлемый уровень качества, план выборочного контроля, схема выборочного контроля, система выборочного контроля, контроль качества по альтернативному признаку, партия продукции, выборка (проба), предельное качество).
16. Правила формирования и представления партий товара для контроля качества. Правила приемки партий товара и управление непринятыми партиями и несоответствующими единицами. Приемочное, браковочное число, уровень дефектности.
17. Суть репрезентативного и расслоенного отбора выборок. Правила двухступенчатого или многоступенчатого отбора выборок. Правила переключения с одного вида контроля на другой.
18. Характеристика способов предоставления продукции на контроль при использовании методов случайного отбора выборок штучной продукции («ряд», «россыпь», «в упаковке», «поток»).
19. Методы отбора единиц продукции в выборку (отбор с применением случайных чисел, отбор «вслепую» (метод наибольшей объективности), систематический отбор). Правила обеспечения представительности партий.
20. Характеристика функции развертывания качества и ее реализация в модели «Дом качества».
21. Стандарты ИСО 9000 как нормативная база СМК. Назначение, область применения структура и содержание стандартов ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
22. Требования к СМК согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

23. Ответственность руководства как блок в модели СМК, согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
24. Связь и совместимость стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010, различие между задачами ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
25. Основные подходы к проведению постоянного улучшения и перечень операций, составляющих процесс постоянного улучшения, согласно ГОСТ Р ИСО 9004-2010.
26. Разработка и внедрение систем менеджмента качества в организациях. Стадии и этапы создания СМК.
27. Организационная структура СМК.
28. Рабочие процедуры СМК.
29. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
30. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
31. Управление качеством продукции на производственной стадии.
32. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погрузочно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
33. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
34. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
35. Сертификация систем менеджмента качества.
36. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
37. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
38. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
39. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
40. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
41. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
42. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
43. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
44. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
45. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
46. Технические регламенты как носители обязательных требований.
47. Классификация обязательных требований.
48. Ответственность за нарушение обязательных требований в соответствии с российским законодательством.
49. Зарубежный опыт управления качеством продукции и системный менеджмент качества. Концепция и идеология Всеобщего управления качеством (TQM).
50. Отечественный опыт управления качеством продукции. Премия Правительства РФ по качеству: модель, критерии использования модели для самооценки организации.
51. Экономические категории качества.
52. Затраты на качество: понятия и классификация, необходимость документального учета
53. Методы определения и оптимизации затрат на качество: Метод Парето – АВС; метод Тагути; метод функционально-стоимостного анализа (ФСА).

54. Оценка эффективности процесса управления
55. Документальная основа СМК: необходимость документирования, классификация документов, требования к документированию, управление документацией. Характеристика внутренних документов СМК.
56. Управление качеством на этапах планирования и проектирования продукции.
57. Управление качеством продукции на производственной стадии.
58. Управление качеством продукции на стадиях обращения, транспортирования, погружно-разгрузочных работ, на стадии эксплуатации.
59. Проверка (аудит) систем менеджмента качества.
60. Анализ и самооценка систем менеджмента качества. Отличие методов самооценки и внутреннего аудита.
61. Сертификация систем менеджмента качества.
62. Инспекционный контроль сертифицированных систем менеджмента качества.
63. Компетентность и оценка аудиторов СМК по ГОСТ Р ИСО 19011-2012.
64. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции: понятие, ключевые элементы.
65. Применение принципов ХАССП в производстве пищевой продукции.
66. Основные термины и определения в области менеджмента безопасности пищевой продукции.
67. Требования к системам менеджмента безопасности пищевой продукции в соответствии с ГОСТ Р ИСО 22000-2007 «Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции».
68. Создание и внедрение ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
69. Сертификация систем менеджмента безопасности пищевой продукции в России.
70. Преимущества от внедрения и сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
71. Законодательное регулирование создания и обязательной сертификации систем менеджмента безопасности пищевой продукции, основанных на принципах ХАССП на предприятиях, участвующих в цепи создания пищевой продукции.
72. Технические регламенты как носители обязательных требований.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

| Шкала оценивания | | Формируемые компетенции | Индикатор достижения компетенции | Критерии оценивания | Уровень освоения компетенций |
|------------------|-----------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 85 – 100 баллов | «зачтено» | ПК-2 ПК-3 | ПК-2.2; ПК-3.2 | Знает верно и в полном объеме: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам Умеет верно и в полном объеме: анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса | Продвинутый |

| | | | | | |
|------------------------|--------------|--------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| | | | | системе классификации гостиниц и иных средств размещения | |
| 70 – 84 баллов | «зачтено» | ПК-2 ПК-3 | ПК-2.2; ПК-3.2 | <p>Знает с незначительными замечаниями: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> | Повышенный |
| 50 – 69 баллов | «зачтено» | ПК-2 ПК-3 | ПК-2.2; ПК-3.2 | <p>Знает на базовом уровне, с ошибками: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> | Базовый |
| менее 50 баллов | «не зачтено» | ПК-2 ПК-3 | ПК-2.2; ПК-3.2 | <p>Не знает на базовом уровне: способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Не умеет на базовом уровне: анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> | Компетенции не сформированы |