

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
Ставропольский многопрофильный колледж

Рассмотрено на заседании методического
объединения укрупненных групп
специальностей 38.00.00 Протокол № 6 от
25.05.2022 г.

Утверждаю

Директор

_____ Кандаурова Н. В.

Рекомендовано к использованию в учебном
процессе Методическим советом СМК,
Протокол № 6 от 26.05.2022 г.

Комплект
контрольно-измерительных материалов
для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине
ОП.02. Основы управления качеством
основной профессиональной образовательной программы
по специальности
38.02.07 Банковское дело

Разработчики:

Преподаватель Гавришова О.В.

Ставрополь 2022

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП. В. 15. Основы управления качеством основной профессиональной образовательной программы по специальности 38.02.07 Банковское дело.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета (4 семестр)

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Освоенные умения</i>
ОК 01 ОК 03 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.6 ЛР 17, 19, 26	- применять документированные процедуры; - проводить анализ требований заинтересованных сторон; - эффективно действовать в рамках функционирования СМК.	- основы управления качеством; - современные модели управления качеством; - принципы планирования и организации деятельности СМК; - современные методы оценки качества; - основные способы работы с информацией и документацией; - формы и виды отчетности в СМК; - инструменты анализа рынка.

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения зачета

Форма зачета – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет банковского дела.

Кабинет для самостоятельной работы.

2. Максимальное время выполнения задания: 0,2 часа

3. Источники информации, разрешенные к использованию на экзамене, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши), калькулятор.

Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

1. Качество – фактор успеха банка в условиях рыночной экономики.
2. Сущность и роль качества.
3. Эволюция понятия «качество», современные подходы к определению (ГОСТ 15476-79 и ГОСТ Р ИСО 9000-2015).
4. Управление качеством как аспект общего управления организацией.
5. Развитие понятий «управление» и «управление качеством».
6. Формирование научных основ управления качеством.
7. Субъект, объект и функции управления качеством.
8. Объект управления качеством.
9. Функции управления качеством
10. Факторы качества.
11. Виды формирования качества.
12. Условия формирования качества.
13. Отечественный опыт управления качеством.
14. Опыт управления качеством США.
15. Опыт управления качеством Япония.
16. Опыт управления качеством Европа.
17. Концепция Всеобщего менеджмента качества: понятие, цели, компоненты.
18. Преимущества от внедрения Концепция Всеобщего менеджмента качества.
19. Принципы TQM.
20. Международные стандарты ИСО серии 9000.
22. Назначение, состав, структура, краткая характеристика ИСО серии 9000.
23. Международный стандарт ИСО 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015).
24. Основной нормативный документ по терминологии в области менеджмента качества.
25. TQM и стандарты ИСО 9000.
26. Сущность процессного подхода к менеджменту качеству.
27. Политика в области качества.
28. Модель системы менеджмента качества.
29. Цикл PDCA.
30. «Петля качества» в системе менеджмента качества.
18. Разработка и внедрение систем качества с учетом рекомендаций стандартов ИСО серии 9000.
31. Квалиметрия как наука, ее роль в управлении качеством.
32. Роль квалиметрии в управлении качеством.
33. Показатели качества продукции: классификация и краткая характеристика.
34. Методы определения показателей качества продукции.
35. Планирование качества продукции.

36. Контроль качества продукции.
37. Понятие и сущность контроля качества продукции.
38. Виды контроля качества продукции.
39. Методы контроля качества продукции.
40. Контрольный листок и гистограмма.
41. Диаграммы Парето.
42. Диаграмма расслоения.
43. Причинно-следственная диаграмма.
44. Диаграмма сродства.
45. Диаграмма связей.
46. Древовидная диаграмма.
47. Матричная диаграмма.
48. Роль и задачи службы контроля качества.
49. Функциональный состав службы контроля качества и совершенствование деятельности.
50. Система предупреждения несоответствий. Ответственность за качество продукции. Законы Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О стандартизации».

Перечень практических заданий:

Задание 1. По представленным исходным данным потерь при реализации дизайнерского проекта по факторам качества построить диаграмму Парето и предложить рекомендации по снижению потерь, при установленном уровне качества.

Таблица – Потери времени при реализации проекта

№	Факторы качества	Потери, час.
1	Квалификация персонала	315
2	Соблюдение технологического процесса	290
3	Обеспечение санитарно-гигиенических норм	16
4	Качество сырья/ресурсов	14
5	Контроль по реперным точкам	10
6	Планирование	15
7	Организация работ	30

Задание 1. По представленным исходным данным потерь при реализации дизайнерского проекта по факторам качества построить диаграмму Парето и предложить рекомендации по снижению потерь, при установленном уровне качества.

Таблица – Финансовые потери при реализации проекта

№	Факторы качества	Потери, тыс. руб.
1	Квалификация персонала	200
2	Соблюдение технологического процесса	300

3	Обеспечение санитарно-гигиенических норм	320
4	Качество сырья/ресурсов	280
5	Контроль по реперным точкам	6300
6	Планирование	5800
7	Организация работ	600

Задание 2. Приведен пример построения причинно-следственной связи в виде диаграммы Исикавы – фрагмент «факторы влияния на персонал». На основании приведенного примера определить показатели и составить диаграмму – «Текучесть»



кадров»

Задание 3. Приведен пример построения причинно-следственной связи в виде диаграммы Исикавы – фрагмент «факторы влияния на персонал». На основании приведенного примера определить показатели и составить диаграмму – «Обучение дизайнеров»



Задание 4. Приведен пример построения причинно-следственной связи в виде диаграммы Исикавы – фрагмент «факторы влияния на персонал». На основании приведенного примера определить показатели и составить диаграмму – «Повышение квалификации дизайнеров»



Задание 5. Для определения качества проведенных измерений рассчитать коэффициент вариации и сделать выводы.

Таблица – Значение системы допусков продукции

N	Значение	$ x_i - X $	$(x_i - X)^2$
1	112		
2	89		
3	96		
4	98		
5	96		
6	105		
7	107		
8	92		
9	101		
Итого			

Задание 6. Для определения качества проведенных измерений рассчитать коэффициент вариации и сделать выводы.

Таблица – Значение системы допусков продукции

N	Значение	$ x_i - X $	$(x_i - X)^2$
1	24		
2	31		
3	25		
4	22		
5	26		
6	27		
7	26		
8	23		
9	28		
Итого			

Задание 7. Для определения качества проведенных измерений рассчитать коэффициент вариации и сделать выводы.

Таблица – Значение системы допусков продукции

N	Значение	$ x_i - X $	$(x_i - X)^2$
1	55,2		
2	71,3		

3	57,5		
4	50,6		
5	59,8		
6	62,1		
7	59,8		
8	52,9		
9	64,4		
Итого			

Задание 8. Для определения качества проведенных измерений рассчитать коэффициент вариации и сделать выводы.

Таблица – Значение системы допусков продукции

N	Значение	$ x_i - X $	$(x_i - X)^2$
1	209,8		
2	270,9		
3	218,5		
4	192,3		
5	227,2		
6	236,0		
7	227,2		
8	201,0		
9	244,7		
Итого			

Задание 1. Разработайте и презентуйте модель информационной карты «Маркетинговые исследования» рынка дизайнерских услуг (Вашего муниципального образования) в соответствии со стандартами ИСО. Опишите результаты, «входы–выходы» и основных пользователей информации.

Задание 9. Составить интеллект карту (МАР -карту) процесса «маркетинговые исследования» для разработки дизайн – проекта.

Задание 10. Используя метод попарного сравнения осуществить выбор по предлагаемой таблице, результат представит в %.

Таблица – Выбор важности этапов проектирования

Этапы	Планирование	Организация	Мотивация	Контроль
Планирование				
Организация				
Мотивация				
Контроль				
Итого				
Процент				

Задание 11. Используя метод попарного сравнения осуществить выбор по предлагаемой таблице, результат представит в %.

Таблица – Выбор важности этапов контроля

Этапы	анализ	прогнозирование	целеполагание	сравнение
анализ				
прогнозирование				
целеполагание				
сравнение				
Итого				
Процент				

Критерии оценивания заданий

«Зачтено» за полностью, правильно выполненное задание.

«Не зачтено» задание не выполнено, или при выполнении допущены грубые ошибки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Основная:

1. Управление качеством : учебник / О.В. Аристов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

Электронное издание: режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/811149>

Дополнительная:

1. Управление качеством / Агарков А.П. - М.:Дашков и К, 2020. - 204 с.: ISBN 978-5-394-03767-2.

Электронное издание: Режим доступа:
<https://znanium.com/catalog/document?id=358256>