

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Комин Андрей Эдуардович

Должность: ректор

Дата подписания: 23.09.2024 08:58:09

Уникальный программный ключ:

f6c6d686f0c899fdf76a1ed8b448452ab8cac6fb1af6547b6d40cdf1bdc60ae2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Приморская государственная сельскохозяйственная академия»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИЗиАТ

_____/Наумова Т.В./

(подпись)

«17» февраля 2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине (модулю)
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ
(наименование дисциплины)

19.03.04 Технология продукции и организация общественного питания
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация предприятий общественного питания
(полное наименование направленности (профиля) ОПОП)

бакалавр
квалификация выпускника

Уссурийск, 2023

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине (модулю) УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

а. модели контролируемых компетенций:

Компетенция, формируемая в результате изучения дисциплины (модуля):

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Тип компетенции	Формулировка компетенции	Номер индикатора достижения цели	Формулировка индикатора достижения цели
ОПК -4	Способен осуществлять технологические процессы производства продукции питания	ОПК 4.1	Разрабатывает мероприятия по совершенствованию технологических процессов производства продукции различного назначения

б. требование к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы и современную практику всеобщего управления качеством;
- принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO;
- инструменты контроля и управления качеством;
- методы статистического контроля и управления процессами; документационное и организационное обеспечение системы менеджмента качества;
- структуру затрат на качество услуг организаций общественного питания.

Уметь:

- использовать нормативные правовые документы в профессиональной деятельности при решении профессиональных задач;
- находить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества;
- вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности услуг организаций общественного питания;
- принимать обоснованные экономические решения в сфере управления качеством на предприятии общественного питания;
- организовывать и контролировать производство продукции питания.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Таблица 1 – Оценка контролируемой компетенции дисциплины (модуля)

№ п/п	Код контролируемой компетенции (индикатора достижения компетенции)	Контролируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
1	ОПК 4.1	<i>Знать:</i> теоретические основы и современную практику всеобщего управления качеством; принципы деятельности в области управления качеством на основе международных стандартов ISO; инструменты контроля и управления качеством; методы статистического контроля и управления процессами;	Тест (письменно) Реферат (письменно и устно)
		<i>Уметь:</i> применять нормативные правовые документы в профессиональной деятельности при решении профессиональных задач; принимать обоснованные экономические решения в сфере управления качеством на предприятии общественного питания; организовывать и контролировать производство продукции питания	Тест (письменно) Коллоквиум (устно)

Таблица 2 -Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений, обучающегося.	Фонд тестовых заданий: для текущего контроля знаний и для проверки остаточных знаний
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя и обучающегося	Вопросы по темам (разделам) дисциплины
3	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов по планам семинарских занятий, модулям (в разделе материал для самостоятельной работы)

Таблица 3 – Критерии и шкалы для оценки уровня сформированности компетенции в ходе освоения дисциплины

Показатели оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции (ОПК 4.1)			
	Неудовлетворительно, Не зачтено	Удовлетворительно, зачтено	Хорошо / зачтено	Отлично / зачтено
«Знать»	Уровень знаний ниже минимально допустимых требований; имеют место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний; допущено множество негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе; допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе; без ошибок
«Уметь»	При решении типовых (стандартных) задачи не продемонстрированы некоторые основные умения. Имеют место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые (стандартные) задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения, некоторые – на уровне хорошо закрепленных навыков. Решены все основные задачи с отдельными незначительными ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, без недочетов.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний и умений недостаточно для решения практических профессиональных задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний и умений в целом достаточно для решения стандартных практических профессиональных задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний и умений в целом достаточно для решения стандартных практических профессиональных задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний и умений и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических профессиональных задач
Уровень	Низкий	Пороговый	Базовый	Высокий

Показатели оценивания	Критерии оценки уровня сформированности компетенции (ОПК 4.1)			
	Неудовлетворительно, Не зачтено	Удовлетворительно, зачтено	Хорошо зачтено	Отлично зачтено
сформированности компетенции				
Сумма баллов (Б)*	0 – 60	61 – 75	76 – 85	86 – 100

* – Суммируется балл по показателям оценивания «знать» и «уметь»; при этом соотношение компонентов компетенции в общей трудоемкости дисциплины «знать» / «уметь» составляет 40 / 60.

3. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Промежуточная аттестация качества подготовки обучающихся по дисциплине (модулю) «Управление качеством» проводится в соответствии с локальными нормативными актами Академии и является обязательной, предназначена для определения степени достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме зачета в 6 -ом семестре.

Обучающиеся готовятся к зачету самостоятельно. Подготовка заключается в изучении программного материала дисциплины с использованием личных записей, сделанных в рабочих тетрадях, и рекомендованной в процессе изучения дисциплины литературы. При необходимости обучающиеся обращаются за консультацией к преподавателю, ведущему данную дисциплину.

Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбирается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене / зачете.

Методика оценивания

1) По столбальной шкале в таблицу 4 занести баллы (B_i), полученные обучающимся в ходе освоения дисциплины. (Критерии представлены в таблице 3).

Таблица 4 – Пример расчетной таблицы итогового оценивания компетенций у обучающегося по дисциплине (модулю) «Управление качеством»

Код индикатора компетенции	Условное обозначение	Оценка приобретенных компетенций в баллах
ОПК 4.1	B_1	76
Итого	$(\sum B_i)$	76

2) Определить оценку по дисциплине (модулю) по шкале соотношения баллов и оценок (таблица 5).

Таблица 5 – Шкала измерения уровня сформированности компетенций в результате освоения дисциплины (модуля) «Управление качеством»

Итоговый балл	0-60	61-75	76-85	86-100
Оценка	Неудовлетворительно (не зачтено)	Удовлетворительно (зачтено)	Хорошо (зачтено)	Отлично (зачтено)
Уровень сформированности и компетенций	низкий	Пороговый	Базовый	Высокий

Знания, умения обучающихся при промежуточной аттестации **в форме зачета** определяются «зачтено», «не зачтено».

«*Зачтено*» – обучающийся знает курс на уровне лекционного материала, базового учебника, дополнительной учебной, научной и методологической литературы, умеет привести разные точки зрения по излагаемому вопросу.

«*Не зачтено*» – обучающийся имеет пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий.

Показатели «знать», «уметь» **при промежуточной аттестации в форме экзамена** определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», что соответствует уровням сформированности компетенций «высокий», «базовый», «пороговый», «низкий».

«*Отлично*» – обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

«*Хорошо*» – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

«*Удовлетворительно*» – обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

«*Неудовлетворительно*» – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Текущая аттестация обучающихся по дисциплине (модулю) «Управление качеством» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов освоения дисциплины (модуля) в разрезе компетенций и с дифференциацией по показателям «ЗНАТЬ» и «УМЕТЬ».

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыт деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

4.1 Тестовые задания для оценки компетенции ОПК 4.1 по показателю «Знать»

I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов

Вариант задания 1.

Показателем качества продукции называется:

1. качественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее надежность и экологичность;
2. количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество;
3. характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество.
4. нет правильного ответа.

Вариант задания 2.

Классификация показателей качества продукции по отношению к различным свойствам продукции включает показатели:

1. проектные, производственные, эксплуатационные;
2. базовые, относительные;
3. надежности, технологичности, эргономичности;
4. прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные

Вариант задания 3.

Целью управления качеством является:

1. достижение определенных уровня и состояния качества продукции с учетом экономических интересов производителя и потребителя;
2. выполнение требований безопасности и экологичности;
3. определение совокупности свойств и уровень качества, которые следует задать, достичь и обеспечить, чтобы они соответствовали характеру потребности и при этом обеспечивали эффективность производства и потребления;
4. все перечисленное.

Вариант задания 4.

На каких этапах жизненного цикла изделия актуальны меры по управлению качеством:

1. на стадии проектирования и разработки;
2. на стадии производства;
3. на стадии технической помощи и обслуживания;
4. на всех стадиях жизненного цикла товара.

Вариант задания 5.

«Петля качества» («спираль качества») – это:

1. концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их удовлетворения (т.е. модель жизненного цикла товара);
2. изменение качества товара на различных этапах его жизненного цикла;
3. график, описывающий зависимость качества товара от спроса и предложения
4. нет правильного ответа.

Вариант задания 6.

К показателям стандартизации и унификации относятся:

1. коэффициент применяемости;
2. коэффициент повторяемости;
3. коэффициент взаимной унификации для группы изделий;

4. все ответы верны.

Вариант задания 7.

Совокупность операций, включающая выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми, называется:

1. оценкой уровня технологичности продукции;
2. оценкой уровня качества продукции;
3. оценкой конкурентоспособности продукции.
4. все ответы верны.

II. Тип заданий: установление правильной последовательности в предложенных вариантах ответов

Вариант задания 1.

Установите соответствие между системами управления качеством и их характеристикой

1	НАССП	1	это система управления безопасностью пищевых продуктов, которая обеспечивает контроль на абсолютно всех этапах пищевой цепочки
2	СМК	2	эта система используется компаниями-производителями пищевой продукции, в которой учитываются все технологические особенности производств
3	ХАССП	3	модель управления качеством, которая представляет собой набор требований к системам качества, выработанных наиболее эффективными поставщиками отрасли
		4	совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством

Вариант задания 2.

Установите соответствие между потребительскими ценностями и их характеристикой

1	Базовые ценности	1	дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции
2	Постоянные ценности	2	это потребительские ценности, заложенные в продукцию на этапе проектирования и характеризующиеся эксплуатационными показателями качества
3	Временные ценности	3	это информационные ценности: реклама, выставки, конкурсы, которые сами по себе не имеют ни прямого, ни косвенно отношения к продукции
4	Сопутствующие ценности	4	это дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции,
		5	это дополнительные потребительские ценности, не связанные с продукцией непосредственно, но облегчающие или затрудняющие условия ее приобретения или эксплуатации

--	--	--	--

Вариант задания 3.

Установите соответствие между методами контроля и управления качеством и их характеристикой

1	Диаграмма Парето	1	инструмент, позволяющий определить вид и прочность связи между парами соответствующих переменных
2	Диаграмма разброса	2	инструмент, позволяющий в простой и доступной форме систематизировать все потенциальные причины рассматриваемых проблем, выделить самые существенные и провести по уровневый поиск первопричины
3	Диаграмма Исикавы	3	инструмент, позволяющий оценить ущерб, наносимый предприятию от возникновения различных видов дефектов, выделить из общего числа группу дефектов, возникновение которых влечёт за собой максимальные финансовые потери
4	Матричная диаграмма	4	инструмент, позволяющий спланировать оптимальные сроки выполнения всех необходимых работ для скорейшего и успешного достижения поставленной цели
		5	инструмент, позволяющий определить наличие и важность связей между элементами - задачами, функциями или характеристиками объекта рассмотрения

4.2 Тестовые задания для оценки компетенции ОПК 4.1 по показателю «Уметь»

I. Тип заданий: выбор одного правильного варианта из предложенных вариантов ответов

Вариант задания 1.

Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям, называется:

1. сертификатом соответствия;
2. сертификацией продукции;
3. знаком соответствия.
4. все ответы верны

Вариант задания 2.

Стандарты ИСО серии 9000 – это:

1. стандарты по общему руководству качеством и обеспечению качества;
2. система сертификации продукции;
3. международная система качества продукции;
4. международные стандарты на системы управления качеством продукции;

Вариант задания 3.

В соответствии со стандартом ИСО жизненный цикл товара включает:

1. 5 этапов;
2. 7 этапов;
3. 11 этапов;
4. 13 этапов.

Вариант задания 4.

Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:

1. устанавливают основные требования к качеству продукции
2. устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования
3. в ТУ заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа
4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем

Вариант задания 5.

Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:

1. расхода нового сырья при производстве продукции
2. качества продукции, не поддающейся количественному измерению
3. качества и конкурентоспособности изделия
4. импортной и отечественной продукции

II. Тип заданий: выбор нескольких правильных вариантов из предложенных вариантов ответов

Вариант задания 1.

Какие основные элементы качества в соответствии с международной практикой включает система качества:

1. контроль проведения испытаний, проектирование, разработка продукции;
2. обеспечение качества;
3. повышение качества;
4. управление качеством.

Вариант задания 2.

Элементы, входящие в систему управления сертификацией в России:

1. система сертификации ГОСТ Р;
2. система гигиенической (или санитарно-эпидемиологической) сертификации;
3. система пожарной сертификации;
4. нет правильного ответа.

Вариант задания 3.

К продукции относится:

1. Токарный станок
2. Программа расчета прочности детали на ЭВМ
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога

III. Тип заданий: задание открытого типа (самостоятельный ввод обучающимся правильного ответа в виде термина, краткого определения)

Вариант задания 1.

Перечислить виды сертификации продукции (2 вида)

Вариант задания 2

Сколько лет действует выданный сертификат по сертификации системы менеджмента качества _____

Критерии оценивания теста

Шкала оценивания тестов в разрезе компетенций

Показатели и критерии оценки	Максимальное количество баллов	Фактическое количество баллов
Уровень усвоения теоретического материала по показателю «Знать» ОПК 4.1	40	
Умение выполнять задания по показателю «Уметь» ОПК 4.1	60	
Всего	100	

5. Вопросы к зачету

1. Терминология в области качества продукции. Динамика понятия «качество».
2. Становление и развитие менеджмента качества. Концепции менеджмента качества.
3. Возникновение и развитие управления качеством продукции как области знания и предмета практической деятельности.
4. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством. «Звезды качества».
5. Отечественный опыт управления качеством продукции услуг предприятий (организаций) общественного питания.
6. Системный подход к управлению качеством продукции.
7. Тотальное управление качеством. Понятие TQM. Возникновение TQM.
8. Цели и принципы TQM. Составляющие TQM.
9. Качество и конкурентоспособность продукции. Их взаимосвязь.
10. Организационное обеспечение управления качеством на предприятии общественного питания. Кружки качества. Службы качества.
11. Правовое обеспечение управления качеством продукции.
12. Принципы обеспечения качества и управления качеством. Принципы обеспечения и управления качеством услуг.
13. Модель качества. Петля качества. Спираль качества.
14. Функции управления качеством.
15. Факторы, влияющие на качество продукции.
16. Понятие политики в области качества. Разработка и значение политики в области качества.
17. Показатели качества продукции. Стадии формирования качества. Требования к качеству различной продукции.
18. Содержание оценки качества продукции.
19. Методы определения значений показателей качества продукции услуг предприятий (организаций) общественного питания.
20. Планово-управленческие решения по обеспечению качества продукции. Учет и анализ затрат на качество продукции.
21. Анализ брака продукции. Показатели брака продукции. Методики оценки брака продукции.
22. Статистические методы управления качеством продукции. Возникновение статистических методов управления качеством продукции.

23. Теоретические основы и перспективные направления стандартизации.
24. Стандартизация в управлении качеством.
25. Сертификация и стандартизация на предприятиях общественного питания (основные термины и понятия). Область применения. Цели и задачи.
26. Категории и виды стандартов. Терминология в области стандартизации.
27. Международные и национальные организации по стандартизации.
28. Международная организация по стандартизации ISO.
29. Менеджмент качества на предприятии. Международные стандарты ISO 9000.
30. Экологический менеджмент на предприятии. Международные стандарты ISO 14000.
31. Международные стандарты QS 9000. Отраслевые требования, предъявляемые в стандартах QS 9000.
32. Правовое обеспечение сертификации продукции, услуг и систем качества.
33. Порядок проведения, схемы сертификации, испытания и органы по сертификации продукции и услуг.
34. Экономическая оценка работы по сертификации продукции, услуг и систем качества
36. Метрология в управлении качеством продукции.
37. Правовая основа метрологической деятельности.
38. Международные организации по метрологии.
39. Квалиметрия. Понятие, цели и задачи.
40. Государственная защита прав потребителей. Влияние общественности на решение проблемы качества.

Критерии оценивания устного ответа на зачете

Развернутый ответ обучающегося должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Критерии оценки:

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением

монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

6. Темы рефератов

1. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
2. Управление качеством продукции в европейских странах.
3. Управление качеством продукции в США.
4. Управление качеством продукции в Японии.
5. Премии в области качества, критерии премий. Национальные премии США, Европы, России.
6. Роль измерений в современном обществе, основные понятия метрологии. Научно-технические основы метрологического обеспечения.
7. Международные и национальные организации по стандартизации.
8. Международная организация по стандартизации ISO.
9. Менеджмент качества на предприятии. Международные стандарты ISO 9000.
10. Экологический менеджмент на предприятии. Международные стандарты ISO 14000.
11. Международные стандарты QS 9000. Отраслевые требования, предъявляемые в стандартах QS 9000.
12. Особенности управления качеством продукции и услуг предприятий (организаций) общественного питания.

Критерии оценки реферата

✓ 100-86 баллов выставляется обучающемуся, если он выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

✓ 75-61 балл – обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких - либо комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Реферат обучающийся имеет право представить в виде презентации

Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии PowerPoint. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии PowerPoint. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (PowerPoint и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

7. Вопросы к коллоквиумам по дисциплине (модулю)

1. Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Планируемые результаты освоения дисциплины.
2. Сущность понятия качества продукции (услуг): политический, социальный и экономический аспекты. Философский подход к качеству.
3. Сущность управления качеством продукции. Основные термины и определения.

4. Показатели качества продукции, их классификация. Уровень качества продукции, оптимальный уровень качества.
5. Методы оценки уровня качества продукции. Градации по уровню качества. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.
6. Всеобщее управление качеством (TQM). Японские модели управления качеством.
7. Европейские модели управления качеством (EFQM).
8. Российский опыт управления качеством. Особенности процессного подхода при управлении. Основные и вспомогательные процессы. Виды деятельности внутри процессов. Входы, выходы, владельцы процессов. Матрица ответственности. Анализ процесса. Эффективность процесса.
9. Графическое изображения процессов (блок-схема процесса, IDEF, карта процесса, сетевой график, потоковая диаграмма, диаграмма процесса принятия решения).
10. Основные положения международных стандартов ИСО 9000 и целевая установка систем качества
11. Условия применения и функционирования российских систем качества в соответствии со стандартами ИСО 9000: созданных, внедренных и документально оформленных.
12. Государственная система стандартизации. Техническая политика в области государственной стандартизации.
13. Цели стандартизации в области надежности, задачи и комплексный характер. Принципы формирования фонда стандартов, их уровней и статусов.
14. Отличие российской системы сертификации от международной. Взаимодействие с международными стандартами.
15. Международная организация по стандартизации (ИСО).
16. Международная электротехническая комиссия МЭК).
17. Европейская организация по стандартизации. Европейская организация по качеству (ЕОК).
18. Организация и виды контроля качества. Выборочный контроль. Ошибки первого и второго рода. Статистический приёмочный контроль по альтернативному, качественному и количественному признакам.
19. Планы контроля: одноступенчатые, двухступенчатые. Контрольный листок, гистограмма, метод стратификации (группировки, расслоения) статистических данных, причинно-следственная диаграмма Исикавы, диаграмма Парето, диаграмма разброса (рассеивания), контрольные карты процессов и временные ряды.
20. Диаграммы: средства, связей, матричная, стрелочная, «деревя»; матрица приоритетов как новые методы управления качеством на основе анализа данных, не имеющих численных значений.
21. Статистические методы оценки качества продукции организации общественного питания.
22. Этапы формирования системы менеджмента качества на предприятии рекомендаций стандартов ИСО 9000. Основные функции СМК. Документационное обеспечение СМК
23. Организационное обеспечение системы менеджмента качества. Роль и задачи службы управлением качеством.
24. Проверка систем качества: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
25. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.
26. Совершенствование систем качества. Отделы технического контроля и их задачи.
27. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством. Закон Российской Федерации "Об обеспечении единства измерений".
28. Определение, назначение и цели сертификации. Нормативная база сертификации.

29. Сертификация как подтверждение соответствия. Обязательная и добровольная сертификация. Процедуры сертификации продукции и услуг. Принципы сертификации систем качества.
30. Этапы оценки систем качества. Сертифицирующие органы.
31. Сертификация в международной практике. Европейские стандарты EN 45000 и нормативные документы ИСО/МЭК по сертификации.
32. Закон Российской Федерации "О сертификации продукции и услуг". Ответственность изготовителей и продавцов за качество продукции.
33. Законы Российской Федерации "О защите прав потребителей" и "О стандартизации".
34. Основы законодательства по охране труда и окружающей среды; принципы и методы разработки и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продуктов и услуг.
35. Зарубежный опыт защиты прав потребителей.

Критерии оценивания устного ответа на коллоквиуме

Критерии оценки:

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.