



**Міністерство освіти і науки України**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
**до виконання контрольних робіт**  
**з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

**Харків 2016**



**Міністерство освіти і науки України**  
**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**БУДІВНИЦТВА ТА АРХІТЕКТУРИ**

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

**МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ**  
**до виконання контрольних робіт**  
**з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**  
**курсу «ДІЛОВЕ АДМІНІСТРУВАННЯ»**

Затверджено на засіданні  
кафедри менеджменту.  
Протокол №1 від 30.08.2016р.

**Харків 2016**

Методичні вказівки до виконання контрольних робіт з дисципліни «Управління якістю» курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» / Укладачі: Т.Є. Андрєєва, О.В. Садовниченко. – Х.: ХНУБА, 2016. – 24 с.

Рецензент А.В. Лозовий

Кафедра менеджменту

## ВСТУП

Вивчення дисципліни «Управління якістю» дозволяє отримати основні уявлення про закономірності, наукові підходи, принципи і методи–арсенал інструментів наукового супроводження системи забезпечення якості. Предметом курсу є вивчення управління, як системи наукових підходів до керівництва якістю організацій або їх підрозділами за урахуванням внутрішнього і зовнішнього оточення.

### 1 Мета та завдання навчальної дисципліни

**Метою** вивчення дисципліни «Управління якістю» є формування у студентів системи знань з теорії та методології управління якістю; принципів побудови та функціонування систем управління якістю; вивчення нормативно-правових, організаційних та економічних питань щодо управління якістю.

**Завданням** дисципліни є теоретична й практична підготовка студентів щодо організації робіт із забезпечення та управління якістю продукції.

У результаті вивчення дисципліни, студенти повинні *знати*:

– термінологію щодо основних понять і категорій у сфері управління якістю;

– особливості управління якістю на рівні підприємства;

– вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;

– правове забезпечення управління якістю.

Студенти повинні *вміти*:

– виявляти чинники поліпшення якості діяльності;

– аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи й правила управління якістю;

– проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.

### 2 Теми та завдання контрольних робіт

Загалом курс включає наступні контрольні роботи, кожна з яких складається з тестів, питань чи задач.

#### Змістовий модуль 1 Основи управління якістю

Тема 1 Стандартизація термінології в галузі управління якістю

Тема 2 Основні проблеми управління якістю

Тема 3 Міжнародний та вітчизняний досвід управління якістю

Тема 4 Базова концепція загального управління якістю

#### Модуль 1

#### Варіант 1

1 Сучасна формулювання якості:

а) якість – властивість, реально задовольняє споживача;

б) якість продукції – сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до її призначення;

в) якість є ступінь задоволення споживача;

г) якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольнити встановлені і передбачувані потреби.

**2** Збитками вважаються витрати:

- а) на профілактику;
- б) на дефекти;
- в) зовнішні витрати;
- г) на оцінювання.

**3** Який фактор є визначальним для споживача при виборі постачальника:

- а) ціна;
- б) якість;
- в) надійність поставок;
- г) унікальність виробу.

**4** Джерелом економії коштів є:

- а) вартість відповідності та несоответствія будь-якого процесу;
- б) вартість несоответствія будь-якого процесу;
- в) вартість відповідності будь-якого процесу;
- г) незадоволеність споживачів;

**5** Контроль якості – це:

- а) система технічних і адміністративних заходів;
- б) перевірка відповідності;
- в) заходи, що вживаються в організації з метою підвищення результативності діяльності;
- г) класифікація об'єктів в залежності від їх ступеня переваги.

**6** У ринковій економіці якість розглядається з точки зору:

- а) виробника;
- б) споживача;
- в) відповідно до вимог;
- г) економічної ефективності.

**7** Ціна споживання – це:

- а) витрати на використання продукції;
- б) витрати: на виготовлення + на використання продукції;
- в) витрати: на виготовлення і використання продукції + прибуток постачальника;
- г) витрати: на виготовлення продукції + на експлуатацію продукції + на транспортування.

**8** Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю – це:

- а) забезпечення якості;
- б) планування якості;
- в) політика в області якості;
- г) система якості.

**9** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

- а) контроль якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) організація контролю якості;
- г) планування якості.

**10** Затрати на якість, є результатом внутрішньогосподарської діяльності – це витрати на:

- а) на брак у виробництві;
- б) на випробування;
- в) на рекламу;
- г) на підготовку персоналу.

**A** Система планування якості в організації

## **Модуль1**

### **Варіант 2**

**1** До витрат на якість, що є результатом внутрішньогосподарської діяльності відносяться витрати на:

- а) навчання персоналу;
- б) контроль;
- в) гарантії;
- г) рекламу.

**2** Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю – це:

- а) система якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) забезпечення якості;
- г) планування якості.

**3** Основна концепція «японського дива»;

- а) контроль якості процесів;
- б) матеріальне стимулювання;
- в) досконала технологія;
- г) підвищення свідомості службовців і керівників.

**4** Якість – це категорія:

- а) математична;
- б) філософська;
- в) загальноекономічна;
- г) інженерна.

**5** Контроль якості на підприємстві здійснює:

- а) директор;
- б) технічний директор;
- в) виконавці;
- г) менеджери.

**6** Який фактор є визначальним для споживача при виборі постачальника:

- а) ціна;
- б) унікальність виробу;
- в) надійність поставок;
- г) якість.

**7** До внутрішніх витрат на якість відносяться витрати на:

- а) переробку;
- б) повернення продукції;
- в) ремонт;

г) технічне обслуговування.

**8** Культивування принципу «Твій споживач – виконавець наступної операції» – це відмітний елемент підходу до управління якістю:

- а) України;
- б) Росії;
- в) Японії;
- г) США;
- д) Німеччини.

**9** Витрати, понесені через порушення існуючого процесу:

- а) вартість відповідності;
- б) нематеріальні втрати;
- в) вартість невідповідності;
- г) зовнішні втрати.

**10** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

- а) контроль якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) організація контролю якості;
- г) планування якості.

**A** Побудова системи стимулювання за якість робітників.

### **Модуль1** **Варіант3**

**1** У функціональній залежності  $B(K)$  бі – це:

- а) якість;
- б) показник престижу фірми – конкурента;
- в) співвідношення «попит-пропозиція»;
- г) число видів продукції – конкурентів продукції А.

**2** Контроль якості на підприємстві здійснює:

- а) директор;
- б) технічний директор;
- в) виконавці;
- г) менеджери.

**3** Який фактор є визначальним для споживача при виборі постачальника:

- а) ціна;
- б) унікальність виробу;
- в) надійність поставок;
- г) якість.

**4** Якість – це категорія:

- а) математична;
- б) філософська;
- в) загальноекономічна;
- г) інженерна.

**5** Наслідком дефектів виникають до поставки продукції є:

- а) оцінювання;
- б) профілактика;



в) внутрішні витрати;

г) зовнішні витрати.

**6** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

а) система контролю якості;

б) технічний контроль якості;

в) контроль якості;

г) планування якості.

**7** У ринковій економіці якість розглядається з точки зору:

а) виробника;

б) споживача;

в) відповідно до вимог;

г) економічної ефективності.

**8** Ціна споживання – це:

а) витрати на використання продукції;

б) витрати: на виготовлення + на використання продукції;

в) витрати: на виготовлення і використання продукції + прибуток постачальника;

г) ціна продажу + витрати на експлуатацію продукції.

**9** Удосконалення управління фірмою в цілому – це характерна особливість управління якістю:

а) по-японськи;

б) по-американськи;

в) по-китайськи;

г) по-європейськи;

д) по-російськи.

**10** Витрати, понесені через порушення існуючого процесу:

а) вартість відповідності;

б) нематеріальні втрати;

в) вартість невідповідності;

г) зовнішні втрати.

**A** Фактори, що формують та забезпечують якість

## **1 Модуль**

### **4 Варіант**

**1** Сучасна формулювання якості:

а) якість – властивість, реально задовольняє споживача;

б) якість продукції – сукупність властивостей продукції, які обумовлюють її придатність задовольнити певні потреби відповідно до її призначення;

в) якість є ступінь задоволення споживача;

г) якість – сукупність властивостей і характеристик продукції або послуги, які надають їм здатність задовольнити встановлені і передбачувані потреби.

**2** Збитками вважаються витрати:

а) на профілактику;

б) на дефекти;

в) зовнішні витрати;

г) на оцінювання.

**3** Культивування принципу «Твій споживач – виконавець наступної операції» – це відмітний елемент підходу до управління якістю:

- а) України;
- б) Німеччині;
- в) Японії;
- г) США.

**4** У функціональній залежності  $V(K) = m$  – це:

- а) якість;
- б) показник престижу фірми – конкурента;
- в) співвідношення «попит-пропозиція»;
- г) число видів продукції – конкурентів продукції А.

**5** Контроль якості – це:

- а) система технічних і адміністративних заходів;
- б) перевірка відповідності;
- в) заходи, що вживаються з метою підвищення результативності діяльності;
- г) класифікація об'єктів в залежності від їх ступеня переваги.

**6** У ринковій економіці якість розглядається з точки зору:

- а) виробника;
- б) споживача;
- в) відповідно до вимог;
- г) економічної ефективності.

**7** Ціна споживання – це:

- а) витрати на використання продукції;
- б) витрати: на виготовлення + на використання продукції;
- в) витрати: на виготовлення і використання продукції + прибуток постачальника;
- г) витрати: на виготовлення продукції + на експлуатацію продукції + на транспортування.

**8** Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю – це:

- а) забезпечення якості;
- б) планування якості;
- в) політика в області якості;
- г) система якості.

**9** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

- а) контроль якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) організація контролю якості;
- г) планування якості.

**10** До витрат на якість, що є результатом внутрішньогосподарської діяльності відносяться витрати на:

- а) навчання персоналу, випробування, гарантії;
- б) переробку, технічне обслуговування, контроль;
- в) профілактику, випробування, шлюб;
- г) вторинну обробку, метрологічне забезпечення виробництва, ремонт продукції.

## А Система контролю якості в організації

### Модуль1

### Варіант5

**1** Культивування принципу «Твій споживач – виконавець наступної операції» – це відмітний елемент підходу до управління якістю:

- а) України;
- б) Японії;
- в) США;
- г) Німеччини.

**2** Сукупність організаційної структури, методик, процесів і ресурсів, необхідних для здійснення загального керівництва якістю – це:

- а) система якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) забезпечення якості;
- г) планування якості.

**3** Контроль якості – це:

- а) система технічних і адміністративних заходів;
- б) перевірка відповідності;
- в) заходи, що вживаються з метою підвищення результативності діяльності;
- г) класифікація об'єктів в залежності від їх ступеня переваги.

**4** Основна концепція «японського дива»;

- а) контроль якості процесів;
- б) матеріальне стимулювання;
- в) досконала технологія;
- г) підвищення свідомості службовців і керівників.

**5** Контроль якості на підприємстві здійснює:

- а) директор;
- б) технічний директор;
- в) виконавці;
- г) менеджери.

**6** Якість – це категорія:

- а) математична;
- б) філософська;
- в) загальноекономічна;
- г) інженерна.

**7** Удосконалення управління фірмою в цілому - це характерна особливість управління якістю:

- а) по-японськи;
- б) по-американськи;
- в) по-китайськи;
- г) по-європейськи;
- д) по-російськи.

**8** До зовнішніх витрат на якість відносяться витрати на:

- а) вторинну обробку;
- б) повторні випробування;

- в) підготовку персоналу;
- г) технічне обслуговування.

**9** Витрати, понесені через порушення існуючого процесу:

- а) вартість відповідності;
- б) нематеріальні втрати;
- в) вартість невідповідності;
- г) зовнішні втрати.

**10** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

- а) контроль якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) організація контролю якості;
- г) планування якості.

**A** Інформаційне забезпечення системи управління якістю

## **Модуль 1**

### **Варіант 6**

**1** Основна концепція «японського дива»;

- а) контроль якості процесів;
- б) матеріальне стимулювання;
- в) досконала технологія;
- г) підвищення свідомості службовців і керівників.

**2** Контроль якості на підприємстві здійснює:

- а) контролери;
- б) технічний директор;
- в) виконавці;
- г) менеджери.

**3** Який фактор є визначальним для споживача при виборі постачальника:

- а) ціна;
- б) унікальність виробу;
- в) надійність поставок;
- г) якість.

**4** До внутрішніх витрат на якість відносяться витрати на:

- а) імідж;
- б) повторні випробування;
- в) підготовку персоналу;
- г) технічне обслуговування.

**5** Наслідком дефектів виникають до поставки продукції є:

- а) оцінювання;
- б) профілактика;
- в) внутрішні витрати;
- г) зовнішні витрати.

**6** В основі будь-якого способу управління якістю лежить:

- а) система контролю якості;
- б) технічний контроль якості;
- в) контроль якості;
- г) планування якості.

**7** Культивування принципу «Нормальній людині соромно погано працювати» – це відмітний елемент підходу до управління якістю:

- а) Китаю;
- б) Росії;
- в) Японії;
- г) США;
- д) Німеччини.

**8** Ціна споживання – це:

- а) витрати на використання продукції;
- б) витрати: на виготовлення + на використання продукції;
- в) витрати: на виготовлення і використання продукції + прибуток постачальника;
- г) ціна продажу + витрати на експлуатацію продукції.

**9** У ринковій економіці якість розглядається з точки зору:

- а) економічної ефективності;
- б) виробника;
- в) відповідно до вимог;
- г) споживача.

**10** Витрати, понесені через порушення існуючого процесу:

- а) вартість відповідності;
- б) нематеріальні втрати;
- в) вартість невідповідності;
- г) зовнішні втрати.

**A** Переваги та недоліки систем управління якістю

## **Змістовий модуль 2 Концепції загального управління якістю**

Тема 5 Системи управління якістю

Тема 6 Статистичні методи контролю якості

Тема 7 Інструменти управління якістю та процес розгортання функції якості (QFD)

Тема 8 Аудит якості та премії

### **Модуль 2**

#### **Варіант 1**

**1** Культивування принципу «Твій споживач – виконавець наступної операції» – це відмітний елемент підходу до управління якістю:

- а) України;
- б) Росії;
- в) Японії;
- г) США;
- д) Німеччини.

**2** «Перша мета – якість, прибуток не забариться піти» це підхід до якості:

- а) по-українськи;
- б) по-китайськи;
- в) по-японськи;
- г) по-американськи.

**3** Об'єкт управління системи бездефектного праці:

- а) якість виробу і якість праці колективу;
- б) якість праці колективу через якість праці окремих виконавців;
- в) якість продукції, екологічні показники підприємства;
- г) якість праці індивідуального виконавця.

**4** Область застосування системи бездефектного виготовлення продукції:

- а) виробництво;
- б) будь-яка стадія життєвого циклу продукції;
- в) весь життєвий цикл продукції;
- г) + проектування технологічна підготовка виробництва + виробництво.

**5** До виду технічного контролю по етапу процесу виробництва відносяться:

- а) безперервний;
- б) операційний;
- в) періодичний;
- г) суцільний;
- д) вхідний;
- е) летючий.

**6** Створення продукції, яка відповідає кращим світовим аналогам і досягнень науки і техніки це мета підходу до управління якістю системи:

- а) КАНАРСПИ;
- б) БП;
- в) СБТ;
- г) КСУКП;
- д) НОРМ.

**7** До організаційних чинників, який впливає на якість продукції, відносяться:

- а) організація навчання і підвищення кваліфікації;
- б) організація і проведення госпрозрахунку;
- в) організація роботи з постачальниками;
- г) організація харчування і відпочинку;
- д) організація відпочинку в неробочий час.

**8** Основна концепція «японського дива»;

- а) контроль якості процесів;
- б) матеріальне стимулювання;
- в) досконала технологія;
- г) підвищення свідомості службовців і керівників.

**9** Удосконалення управління фірмою в цілому - це характерна особливість управління якістю:

- а) по-японськи;
- б) по-американськи;
- в) по-китайськи;
- г) по-європейськи;
- д) по-російськи.

**10** Підвищення технічного рівня якості виробів – основна суть системи управління якістю:

- а) БП;
- б) НОРМ;

- в) КАНАРСПИ;
- г) СБТ;
- д) КСУКП.

## **Модуль 2**

### **2 Варіант**

**1** Найбільш ефективно «мозкова атака» може бути проведена при чисельності групи:

- а) до 10 чоловік;
- б) 6 – 12 осіб;
- в) 10 – 19 чоловік;
- г) 5 – 15 чоловік.

**2** За структурою організації контролю технічний контроль підрозділяється на:

- а) ручний;
- б) активний;
- в) періодичний;
- г) самоконтроль;
- д) вхідний;
- е) вибірковий.

**3** Який метод самооцінки організації найбільш об'єктивний і кращий?

- а) інспектування робітниками і службовцями фірми;
- б) оцінка рівня конкурентоспроможності шляхом орієнтації на кращі досягнення;
- в) оцінка силами цільової групи, спеціально створеної з працівників фірми;
- г) оцінка шляхом аналізу документації.

**4** До методів забезпечення якості відносяться:

- а) статистичні методи;
- б) методи мотивації;
- в) методи оцінки якості;
- г) інженерно-математичні методи.

**5** Об'єкт управління системи бездефектного праці (СБТ):

- а) якість виробу і якість праці колективу;
- б) якість праці колективу через якість праці окремих виконавців;
- в) якість продукції, екологічні показники підприємства;
- г) якість продукції.

**6** Забезпечити випуск продукції відмінної якості, високої надійності і довговічності шляхом підвищення відповідальності кожного працівника це мета підходу до управління якістю системи:

- а) КАНАРСПИ;
- б) БП;
- в) СБТ;
- г) КСУКП;
- д) НОРМ.

**7** До соціальних чинників, який впливає на якість продукції, відносяться:

- а) організація навчання і підвищення кваліфікації;
- б) організація і проведення госпрозрахунку;

- в) організація роботи з постачальниками;
- г) організація харчування і відпочинку;
- д) організація відпочинку в неробочий час.

**8** Основна концепція «японського дива»;

- а) контроль якості процесів;
- б) матеріальне стимулювання;
- в) досконала технологія;
- г) підвищення свідомості службовців і керівників.

**9** Згода з вимогами покупця з питань якості – це підходу до управління якістю:

- а) України;
- б) Китаю;
- в) Японії;
- г) США;
- д) Німеччини.

**10** До економічних чинників, який впливає на якість продукції, відносяться:

- а) організація навчання і підвищення кваліфікації;
- б) організація і проведення госпрозрахунку;
- в) форма оплати праці;
- г) організація харчування і відпочинку;
- д) організація відпочинку в неробочий час.

## **Модуль 2**

### **3 Варіант**

**1** До уваги технічного контролю за повнотою охоплення контролем відносяться:

- а) безперервний;
- б) операційний;
- в) періодичний;
- г) приймальний;
- д) вхідний;
- е) летючий.

**2** До технічних факторів, який впливає на якість продукції, відносяться:

- а) організація навчання і підвищення кваліфікації;
- б) технічне обслуговування обладнання;
- в) вид продукції, що виготовляється;
- г) планомірність і ритмічність роботи.

**3** Створення продукції, яка відповідає кращим світовим аналогам і досягнень науки і техніки – це мета підходу до управління якістю системи:

- а) КАНАРСПИ;
- б) БП;
- в) СБТ;
- г) КСУКП;
- д) НОРМ.

**4** Область застосування системи КАНАРСПИ:

- а) виробництво;



- б) будь-яка стадія життєвого циклу продукції;
- в) весь життєвий цикл продукції;
- г) + проектування технологічна підготовка виробництва + виробництво.

**5** «З питань якості покупці повинні просити згоду постачальника» – це підхід:

- а) США;
- б) Німеччині;
- в) Японії;
- г) Нідерландів;
- д) Південної Кореї.

**6** Об'єкт управління системи НОРМ:

- а) якість виробу і якість праці колективу;
- б) якість праці колективу через якість праці окремих виконавців;
- в) якість продукції, екологічні показники підприємства;
- г) якість праці індивідуального виконавця.

**7** Ефективність TQM залежить від:

- а) організації навчання та підвищення кваліфікації;
- б) організації і проведення госпрозрахунку;
- в) форми оплати праці;
- г) організація харчування і відпочинку;
- д) від ступеня участі керівництва в підвищенні якості.

**8** До методів забезпечення якості відносяться:

- а) самоконтроль;
- б) статистичні методи;
- в) контроль якості;
- г) компанії якості.

**9** Перевірка відповідності якісних або кількісних характеристик продукції встановленим технічним вимогам – це:

- а) технічний контроль якості;
- б) оцінка якості;
- в) контроль якості;
- г) управління якістю.

**10** Широке впровадження наукових розробок в області управління і технології. – Це явище характерне для управління якістю:

- а) по-японськи;
- б) по-американськи;
- в) по-китайськи;
- г) по-європейськи.

## Модуль 2

### 4 Варіант

**1** До уваги технічного контролю за повнотою охоплення контролем відносяться:

- а) безперервний;
- б) операційний;
- в) періодичний;
- г) приймальний;

- д) вхідний;
- е) летючий.

**2** До технічних факторів, який впливає на якість продукції, відносяться:

- а) організація навчання і підвищення кваліфікації;
- б) технічне обслуговування обладнання;
- в) вид продукції, що виготовляється;
- г) планомірність і ритмічність роботи.

**3** Створення продукції, яка відповідає кращим світовим аналогам і досягнень науки і техніки – це мета підходу до управління якістю системи:

- а) КАНАРСПИ;
- б) БІП;
- в) СБТ;
- г) КСУКП;
- д) НОРМ.

**4** Область застосування системи КАНАРСПИ:

- а) виробництво;
- б) будь-яка стадія життєвого циклу продукції;
- в) весь життєвий цикл продукції;
- г) + проектування технологічна підготовка виробництва + виробництво.

**5** «3 питань якості покупці повинні просити згоду постачальника» – це підхід:

- а) США;
- б) Німеччині;
- в) Японії;
- г) Нідерландів;
- д) Південної Кореї.

**6** Об'єкт управління системи НОРМ:

- а) якість виробу і якість праці колективу;
- б) якість праці колективу через якість праці окремих виконавців;
- в) якість продукції, екологічні показники підприємства;
- г) якість праці індивідуального виконавця.

**7** Ефективність TQM залежить від:

- а) організації навчання та підвищення кваліфікації;
- б) організації і проведення госпрозрахунку;
- в) форми оплати праці;
- г) організація харчування і відпочинку;
- д) від ступеня участі керівництва в підвищенні якості.

**8** До методів забезпечення якості відносяться:

- а) самоконтроль;
- б) статистичні методи;
- в) контроль якості;
- г) компанії якості.

**9** Перевірка відповідності якісних або кількісних характеристик продукції встановленим технічним вимогам – це:

- а) технічний контроль якості;
- б) оцінка якості;

- в) контроль якості;
- г) управління якістю.

**10** Широке впровадження наукових розробок в області управління і технології. – Це явище характерне для управління якістю:

- а) по-японськи;
- б) по-американськи;
- в) по-китайськи;
- г) по-європейськи.

#### Задача

Побудувати причинно-наслідковий діаграму отримання незадовільної оцінки на екзмені. Розставте чинники, виділіть найбільш важливі.

### 4 Критерії оцінювання

I Критерії оцінювання виконаних завдань

**"Відмінно"** – виставляється за наступних умов:

- 1 Творчий підхід, повнота і правильність виконання завдання.
- 2 Вміння застосовувати різні принципи і методи в конкретних ситуаціях.
- 3 Глибокий аналіз фактів та подій, спроможність прогнозування результатів від прийнятих рішень.
- 4 Чітке, послідовне викладання відповіді.
- 5 Вміння пов'язати теорію і практику.

**"Добре"** – виставляється за наступних умов:

- 1 Мають місце деякі непринципові помилки несуттєвого характеру у викладанні відповідей при повному знанні програмного матеріалу.
- 2 Переважання логічних підходів перед творчими у відповідях на питання.
- 3 Не завжди правильне прогнозування подій від прийнятих рішень.
- 4 Вміння пов'язати теорію і практику.

**"Задовільно"** – виставляється за наступних умов:

- 1 Репродуктивний підхід до засвоювання та викладання матеріалу.
- 2 Недостатня повнота викладання матеріалу, але при обов'язковому виконанні (можливо з несуттєвими помилками) тих завдань, що пов'язані з розв'язанням практичних задач.
- 3 Неглибокі знання основного матеріалу, наявність великої кількості неточностей у викладанні матеріалу.
- 4 Нечітке викладання матеріалу, порушення логічної послідовності при викладанні матеріалу.
- 5 Утруднення при практичному втіленні прийнятих рішень.

**"Незадовільно"** – виставляється за наступних умов:

- 1 Відсутність знань зі значної частини матеріалу, погане засвоєння принципів положень курсу.
- 2 Наявність грубих принципів помилок при практичному виконанні завдань.
- 3 Невиконання або виконання з великими помилками тих завдань, що пов'язані з розв'язанням практичних завдань.
- 4 Неправильне викладання відповідей.

## Навчальне видання

Методичні вказівки до виконання курсової роботи з дисципліни «Управління якістю» курсу «Ділове адміністрування» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»

Укладачі: Андрєєва Тетяна Євгеніївна  
Садовниченко Олександр Вадимович

Відповідальна за випуск Т.Є. Андрєєва  
Під редакцією авторів

План 2017, поз. 799.17	Формат 60x84.1/16	
Підп. до друку 07.12.16	Обл. – вид. арк. 1,0	Папір друк. №2
Надруковано на ризографі	Ум. друк. арк. 1,2	
Тираж 50 прим.	Зам. 4096	Безкоштовно

---

ХНУБА, 61002, Харків, вул. Сумська, 40

Підготовлено та надруковано РВВ  
Харківського національного університету  
будівництва та архітектури