

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт транспорта и логистики
Кафедра железнодорожного транспорта

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института

Быкадоров В.В.

« 11 » 20 25 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

«Управление качеством»
27.03.01 Стандартизация и метрология
«Метрология, стандартизация и сертификация»

Разработчик:

старший преподаватель


(подпись)

Иванова Е.И.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры железнодорожного транспорта

от « 11 » 02 20 25 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой


(подпись)

Ливцов Ю.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа

1. Что понимается под «петлей качества»?

- А) цикл Деминга
- Б) жизненный цикл продукции
- В) цикл функций менеджмента качества
- Г) все ответы верные
- Д) нет правильного ответа

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

2. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

- А) ИСО 9006:2000
- Б) ИСО 9005:2000
- В) ИСО 9000:2000
- Г) все ответы верные
- Д) нет правильного ответа

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

3. Один из составных элементов механизма управления качеством производства?

- А) система контроля качества
- Б) политика инновационных разработок
- В) менеджмент контроля качества
- Г) все ответы верные
- Д) нет правильного ответа

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

4. Каким процессом завершается жизненный цикл продукции?

- А) техническое обслуживание и эксплуатация
- Б) хранение и упаковка
- В) утилизация
- Г) все ответы правильные

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответа

5. Какие из перечисленных ниже инструментов относятся к «семи инструментам контроля качества»? (Выберите три варианта)

- А) SWOT-анализ
- Б) Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма).
- В) Диаграмма Парето.
- Г) Бенчмаркинг
- Д) Гистограмма.
- Е) Диаграмма Ганта

Правильный ответ: Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

6. Какие из перечисленных ниже принципов являются основными принципами управления качеством согласно ISO 9000? (Выберите три варианта)

- А) Ориентация на потребителя.
- Б) Непрерывное увеличение прибыли
- В) Лидерство.
- Г) Постоянное улучшение.
- Д) Минимизация затрат на обучение персонала
- Е) Принятие решений на основе интуиции

Правильный ответ: А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Задания закрытого типа на установление соответствия

Прочитайте текст и установите соответствие

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

1. Установите соответствие принципов управления качеством Э. Деминга.

- | Наименование принципа | Содержание принципа |
|-------------------------------|---|
| 1) Постоянство цели | А) Уменьшение числа поставщиков одного и того же продукта путем отказа от услуг тех, кто не смог подтвердить качество своей продукции |
| 2) Новая философия | Б) Постоянный поиск и решение проблем в рамках каждого процесса |
| 3) Уничтожение зависимости от | В) Обучение является такой же |

массового контроля

4) Отказ от практики закупок по самой дешевой цене Г)

5) Улучшение каждого процесса Д)

6) Введение в практику подготовки и переподготовки кадров Е)

частью процесса улучшения качества, как и собственно производственный процесс

Постоянное, непрерывное улучшение качества продукции, услуг, деятельности организации
Восприятие необходимости глубоких фундаментальных изменений в организации; лидерство менеджеров на пути к переменам

Исключение зависимости от массовых проверок и инспекций как способ достижения качества путем «встраивания» качества в продукцию

Правильный ответ:

1	2	3	4	5	6
Г	Д	Е	А	Б	В

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

2. Сопоставьте этап цикла PDCA с действием, которое выполняется на этом этапе:

Этап	Действие
1) Plan (Планируй)	А) Определение корректирующих действий и их внедрение
2) Do (Выполняй)	Б) Оценка результатов и сравнение их с запланированными показателями
3) Check (Проверяй)	В) Разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов
4) Act (Действуй)	Г) Реализация запланированных процессов и действий

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Г	Б	А

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

3. Сопоставьте инструмент управления качеством с его основным назначением:

Инструмент	Назначение
1) Диаграмма Исикавы	А) Выявление наиболее значимых проблем или причин
2) Диаграмма Парето	Б) Сбор данных для последующего анализа

- 3) Контрольный листок В) Анализ взаимосвязи между двумя переменными
- 4) Диаграмма рассеяния Г) Выявление причинно-следственных связей
- 5) Контрольная карта Д) Мониторинг стабильности процесса во времени и выявление особых причин вариаций
- Шухарта

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
Г	А	Б	В	Д

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Прочитайте текст и установите последовательность.

1. Расположите шаги, которые следует предпринять для управления несоответствиями в системе управления качеством:

- А) Оценка необходимости действий по устранению причины несоответствия
- Б) Выявление несоответствия
- В) Реализация действий по устранению несоответствия и его причины
- Г) Анализ причины несоответствия
- Д) Регистрация несоответствия

Правильный ответ: Б, Д, Г, А, В

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

2. Расположите шаги, необходимые для решения проблемы с помощью диаграммы Исикавы (рыбья кость) в правильной последовательности:

- А) Анализ причин и их систематизация по категориям
- Б) Определение проблемы (эффекта)
- В) Выбор наиболее вероятных причин
- Г) Разработка и внедрение решений для устранения выбранных причин

Правильный ответ: Б, А, В, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов их реализации называют _____.

Правильный ответ: система менеджмента.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

2. Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют входы в выходы называют _____.

Правильный ответ: процесс / процессом.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

3. _____ – это обсуждение проблемы группой специалистов в доброжелательной манере, с целью идентификации возможных видов отказов и соответствующих опасностей, риска, критериев принятия решений и/или способов обработки риска.

Правильный ответ: метод мозгового штурма.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

4. Международные стандарты, в которых установлены общие требования для системы менеджмента качества называют _____.

Правильный ответ: Серия ISO 9000 / Серия ИСО 9000.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Прочитайте текст и запишите краткий свободный ответ.

1. Основные положения управления качеством К. Исикавы:

Правильный ответ (решение):

А) внедрение комплексного управления качеством в организации способствует ее процветанию и эффективной деятельности;

Б) управление качеством – одна из первостепенных задач фирмы, она означает перестройку мышления в области управления;

В) ориентация на качество обеспечивает долгосрочное получение прибылей;

Г) ориентация всех без исключения подразделений на достижение конечной цели;

Д) комплексное управление качеством – это управление, ориентирующееся на факты;

Е) человек в системе управления – основа комплексного управления качеством;

Ж) управление качеством – это сочетание высокого профессионализма и четкой организации.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. В международном стандарте ИСО 9000:2015 изложены 7 принципов менеджмента качества. Перечислите эти принципы.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

- 1 Ориентация на потребителя
- 2 Лидерство
- 3 Вовлеченность персонала
- 4 Процессный подход
- 5 Улучшение
- 6 Принятие решений, основанное на фактах
- 7 Менеджмент взаимодействий

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

2. Восемь принципов менеджмента качества были определены для того, чтобы высшее руководство могло руководствоваться ими с целью улучшения деятельности организации. Перечислите эти принципы.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

- 1) Ориентация на потребителя.
- 2) Лидерство руководителя.
- 3) Вовлечение работников.
- 4) Процессный подход.
- 5) Системный подход к менеджменту.
- 6) Постоянное улучшение.
- 7) Принятие решений, основанное на фактах.
- 8) Взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Компетенции (индикаторы): ОПК 8; ПК7

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология».

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
института транспорта и логистики

Е.И. Иванова

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)