

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

Наименование структурного подразделения Институт транспорта и логистики
Кафедра Железнодорожного транспорта
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДАЮ

Декан / директор

Быкадоров В.В.

(подпись)

« 26 »

02

20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине (практике)

«Обеспечение качества»

(наименование учебной дисциплины, практике)

27.04.02 Управление качеством

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Качество, стандартизация и сертификация»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик (разработчики):

доцент

(должность)

Ливцов Ю.В.

Ливцов Ю.В.

(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры железнодорожного транспорта

(наименование кафедры)

от « 11 » 02 20 25 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

Ливцов Ю.В.
(подпись)

Ливцов Ю.В.

(ФИО)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине «Обеспечение качества»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Жизненный цикл продукции (услуги):

А) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.

Б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;

В) отражает специфику влияния факторов внешней среды на скорость, с которой устаревают качественные характеристики услуги (товара).

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2

2. Обратная связь в системе управления качеством позволяет:

А) улучшить отношения внутри фирмы (предприятия) в системе «начальник - подчинённый»;

Б) чётко определить наиболее востребованные качественные характеристики товара (услуги);

В) повысить качество работы управляющего персонала за счёт более справедливой и дифференцированной оплаты труда.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

3. Эффективность управления качеством проявляется в:

А) степени реализации запланированной деятельности и достижение ожидаемых результатов;

Б) выпуск максимально количества продукции;

В) рост качества производимых услуг (товаров), заработной платы сотрудников, увеличение реальной доли рынка и формирование позитивного имиджа фирмы.

Г) производство услуги (товара) низкого качества при использовании минимальных ресурсов предприятия.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

4. Услуга - это:

- А) ассортимент, предлагаемых фирмой дополнительных скидок, бонусов и вариантов сервисного обслуживания высшего качества;
- Б) предоставление возможности потребителю удовлетворить его потребности, выраженные в специфической не предметной форме;
- В) товар, наиболее высокого уровня качества;
- Г) качественные характеристики товара, востребованные (наиболее популярные) в целевом сегменте в данный момент времени. То есть те качества товара, за которые потребитель готов заплатить наиболее высокую цену.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2

5. Экономический подход к управлению качеством основан на стремлении:

- А) повышать качество производимой продукции до 100% на всех этапах её жизненного цикла;
- Б) учесть и спрогнозировать влияние на качество производимой продукции возможно большего числа внешних и внутренних экономических факторов;
- В) определить оптимальные значения качества услуги в зависимости от запросов потребителя с одной стороны и величины затрат, необходимых для создания услуги востребованного качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Сущностью второго этапа исторической эволюции управления качеством является:

- А) разработка системы «научной организации труда» Ф.Тейлором, Г. Фордом и др.
- Б) разработка системы комплексного управления качеством А. Фейгенбаумом;
- В) разработка статистической концепции управления качеством В. Шухартом и основных принципов управления Деминга.
- Г) разработка системы тотального менеджмента качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

7. При повышении качества услуги (продукции) её цена:

- А) не зависит от усилий по совершенствованию качества;
- Б) на прямую зависит от качества (растёт пропорционально улучшению качества);
- В) увеличивается, но ограничена диктатом рынка.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2

8. Управление качеством и управление производством:

- А) две независимые научные дисциплины;
- Б) управление производством является одним из разделов дисциплины управления качеством;
- В) взаимозависимые дисциплины, но каждая из них развивается по своим законам.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

9. Из перечисленных функций характеризует принцип обеспечения качества:

- А) необходимая материальная база
- Б) взаимодействие с внешней средой
- В) квалифицированный и заинтересованный персонал
- Г) информация о качестве
- Д) чёткая организация работ

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

10. Цикл Деминга это:

- А) спираль качества
- Б) круг PDCA
- В) петля качества
- Г) база качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

11. Диаграмма Парето:

- А) показывает связи между отдельными функциями управления качеством
- Б) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой
- В) является одним из способов статистического контроля качества

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие предложенной характеристики сущность и роли качества:

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1) социальный аспект качества | А) существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря |
|-------------------------------|--|

- | | | |
|--------------------------------|----|---|
| 2) с философских позиций | Б) | которой он становится специфичным и отличается от другого объекта связан с отношением субъектов или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам |
| 3) технический аспект качества | В) | обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования |

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

2. Установите соответствие предложенной характеристики результатов процессов:

- | | | |
|--------------|----|--|
| 1) работами | А) | совокупность материальных ценностей, существенный материальный результат производственной, хозяйственной, трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, придающими способность удовлетворять определение потребности |
| 2) услуга | Б) | является результатом взаимодействия исполнителя и его средств труда с заказчиком (потребителем услуги) по поводу удовлетворения потребностей последнего |
| 3) продукция | В) | называют услуги производственного характера |

Правильный ответ:

1	2	3
В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ПК-2

3. Установите соответствие предложенных определений:

- | | | |
|---|----|--|
| 1) объекты управления качеством продукции | А) | непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества |
| 2) управление качеством | Б) | это показатели качества продукции, |

- 3) субъекты управления качеством продукции

В)

факторы и условия, определяющие их уровень, а также процессы формирования качества продукции органы управления и отдельные лица, реализующие функции управления в соответствии с установленными принципами и методами

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

4. Установите соответствие предложенных показателей:

- | | | |
|----------------------------|----|--|
| 1) единичные показатели | А) | характеризующие одно из свойств продукции |
| 2) интегральные показатели | Б) | характеризуют совместно несколько простых свойств или одно сложное |
| 3) комплексные показатели | В) | отражают отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию |

Правильный ответ:

1	2	3
А	В	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

5. Установите соответствие предложенных методов:

- | | | |
|----------------------------|----|---|
| 1) органолептический метод | А) | вычисления на основе известных теоретических или эмпирических зависимостей |
| 2) расчетный метод | Б) | основан на информации, получаемой с использованием органов человеческих чувств и восприятия |
| 3) традиционный метод | В) | Предполагает получение фактических данных о значениях показателей качества в процессе испытаний продукции с помощью технических источников информации |

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Установите соответствие предложенных признаков видов технического контроля:

- | | |
|---|--------------------------|
| 1) проверка входящих материалов и комплектующих | А) операционный контроль |
| 2) тестирование готовой продукции | Б) выходной контроль |
| 3) контроль производственного процесса | В) входной контроль |

Правильный ответ:

1	2	3
В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ПК-2

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность четырех этапов СФК:

- А) планирование продукта
- Б) проектирование процесса
- В) проектирование производства
- Г) проектирование продукта

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

2. Установите правильную последовательность части модели петли качества:

- А) материально-техническое снабжение
- Б) проектирование и разработка
- В) маркетинг
- Г) подготовка и разработка производственных процессов

Правильный ответ: В, Б, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

3. Установите правильную последовательность стадии жизненного цикла продукции:

- А) изготовление
- Б) исследование и проектирование
- В) обращение и реализация

Г) утилизация

Д) использование, эксплуатация

Правильный ответ: Б, А, В, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2

4. Установите правильную последовательность этапов обеспечения качества:

А) определение критериев качества

Б) планирование улучшений

В) внедрение корректирующих действий

Г) сбор и анализ данных

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Для того чтобы выбрать оптимальные для изделия показатели качества, следует перевести требования потребителей в характеристики _____

Правильный ответ: продукта

Компетенции (индикаторы): ПК-2

2. Цель этапа проектирования – обеспечить выполнение требований к новой продукции, выявленных в результате маркетинговых _____ рынка и конкурентов

Правильный ответ: исследований

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

3. Идентификация – это процесс установления принадлежности продукции к определенному _____

Правильный ответ: виду или группе

Компетенции (индикаторы): ПК-2

4. _____ аспект качества характеризуется количественными значениями показателей объекта и его изменений, которые в совокупности придают ему качественный характер

Правильный ответ: технический

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

5. _____ – система, позволяющая установить политику и цели, а также достичь этих целей

Правильный ответ: система менеджмента

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Процесс – совокупность ресурсов и видов _____

Правильный ответ: деятельности

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Для каждого процесса (службы, подразделения) должны быть установлены _____ и исполнители, их функции, полномочия и ответственность.

Правильный ответ: владелец / руководитель / управляющий

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

2. При взаимодействии различных _____ организации в процессе проектирования продукции происходит обмен информацией, документацией, ее совершенствование и согласование.

Правильный ответ: подразделений / отделений / отделов

Компетенции (индикаторы): ПК-2

3. Анализ должен проводиться на соответствующих этапах проектирования и разработки с целью оценки степени достижения целей проектирования и _____ возможных проблем на более ранних стадиях проектирования.

Правильный ответ: выявления / нахождения / определения

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

4. Организация должна проводить _____ эффективности, работоспособности, качества всех процессов производства и обслуживания, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения.

Правильный ответ: обоснование / подтверждение / доказательство

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

5. Технический аспект качества характеризуется количественными значениями показателей объекта и его изменений, которые в _____ придают ему качественный характер.

Правильный ответ: совокупности / объединении / комплексе

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Социальный аспект качества объекта связан с _____ отношениями потребителей к данному объекту.

Правильный ответ: субъективными / индивидуальными / персональными

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Сертификация и ее этапы.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Сертификация — это процедура подтверждения соответствия продукции, услуг, процессов или систем требованиям, установленным стандартами, нормативными документами или контрактными обязательствами. Основной целью сертификации является обеспечение потребителей, клиентов и регулирующих органов в том, что определенные товары или услуги соответствуют заданным качественным характеристикам и безопасны в использовании.

Основные этапы сертификации:

1) Подготовка:

- Изучение требований стандартов и нормативных документов.
- Определение области сертификации и подготовка необходимых документов.

2) Аудит и проверка:

- Проведение проверок и испытаний продукции, процессов или систем независимыми сертификационными органами.
- Оценка соответствия с использованием различных методов контроля и испытаний.

3) Принятие решения:

- Анализ результатов проверок и испытаний.
- Принятие решения о выдаче сертификата соответствия.

4) Выдача сертификата:

- Оформление и выдача документа, подтверждающего соответствие продукции, услуг или систем установленным требованиям.
- Регистрация сертификата в соответствующих реестрах.

5) Мониторинг и контроль:

Регулярное проведение инспекционных проверок и повторных аудитов для подтверждения постоянного соответствия требованиям.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

2. Основные принципы системного подхода.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Целостность, позволяющая рассматривать одновременно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней.

Иерархичность строения, т. е. наличие множества (по крайней мере, двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня – элементам высшего уровня. Реализация этого принципа хорошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая

организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управляемой. Одна подчиняется другой.

Структуризация, позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами ее отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры.

Множественность, позволяющая использовать множество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

3. Процесс управления качеством.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Управление качеством – непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции (услуги), имеющий целью формирование, обеспечение и поддержание заданного (требуемого) уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом. В управленческом процессе участвуют две взаимодействующие стороны: та, что оказывает управленческое воздействие (управляющая система, субъект управления), и та, на которую управленческое воздействие направлено (управляемая система, объект управления).

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

4. Расчетный метод определения значений показателей качества.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Способ получения значений показателей качества данным методом – вычисления на основе известных теоретических или эмпирических зависимостей. Имея входные данные и зная закон, которому подчиняется развитие явления, расчетным путем могут быть получены соответствующие проектные значения показателей. Данный метод применяют в основном на стадии разработки, проектирования продукции, когда она не может быть подвергнута непосредственным испытаниям и измерениям, но ее проектные параметры должны быть установлены.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

5. Выборочный контроль.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат

При выборочном контроле проверке на соответствие подвергают не

каждую единицу продукции в партии, а отобранную из нее часть – выборку. Результат оценки качества выборки распространяют на всю партию (генеральную совокупность). Таким образом, по результатам оценки выборки делается вывод о качестве всей партии. Если уровень качества изделий в выборке по необходимым показателям соответствует установленным 31 требованиям, то партию принимают как годную. В противном случае партия бракуется

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Сертификация систем качества.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат

Сертификат на систему качества выступает как гарантия того, что предприятие способно повышать качество продукции и обеспечивать его стабильность в соответствии с требованиями потребителей. Такой сертификат избавляет предприятие от процедуры проверки его разными заказчиками, облегчает получение банковских кредитов и государственных субсидий, дает преимущества при страховании продукции. В условиях конкуренции на рынке наличие сертификата 46 позволяет увеличить экспортные возможности, привлечь потенциальных заказчиков за счет широкого использования сертификата в рекламных целях. Для заказчика наличие у предприятия сертификата является решающим фактором при выборе поставщика.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки / специальности 27.04.02 Управление качеством.

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 / специальности.

Председатель учебно-методической комиссии
Института / факультета



Иванова Е.И.

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)