

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)**

«Менеджмент стандартов 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):

Старший преподаватель
(должность)

Додонов В.И.
(подпись)

Додонов В.И.

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
«Менеджмент стандартов качества»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

Какой принцип стандартизации обеспечивает идентичность документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых в разных странах?

- А) принцип сбалансированности интересов сторон;
- Б) принцип гармонизации;
- В) принцип эффективности стандартизации;
- Г) принцип системности и комплексности стандартизации.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2. Выберите один правильный ответ.

Какая из перечисленных групп стандартов не относится к стандартам, обеспечивающим качество продукции?

- А) стандарты информационных технологий;
- Б) стандарты по Системе аккредитации;
- В) стандарты по Системе сертификации;
- Г) стандарты технической подготовки производства.

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. Выберите один правильный ответ.

Укажите обозначение по ИСО «Модель для утверждения качества в проектировании, подготовке производства, производстве, инсталляции и сервисе».

- А) ISO 9000;
- Б) ISO 9001;
- В) ISO 9002;
- Г) ISO 9003;
- Д) ISO 9004.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. Выберите один правильный ответ.

Какой документ из перечисленных является основополагающим в системе нормативно-технической и нормативно-методической документации системы качества?

- А) Стандарт предприятия (СТП) или общее руководство по качеству;
- Б) Политика в области качества;
- В) Основополагающий документ на i-ю систему качества.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

5. *Выберите один правильный ответ.*

Какой принцип не входит в основные принципы менеджмента качества ISO 9001?

- А) ориентация на потребителя;
- Б) лидерство;
- В) вовлечение работников;
- Г) максимизация прибыли любой ценой.

Правильные ответы: Г.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

6. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Соотнесите приведённые ниже принципы к концепции TQM (вариант 1) и к системе международной стандартизации ИСО 9 000 (вариант 2):

- А) Проблема управления качеством сфокусирована на потребителе;
- Б) Проблема управления качеством сфокусирована на технической стороне менеджмента качества;
- В) Проблема управления качеством не предполагает дальнейшего развития в пределах имеющейся серии стандартов;
- Г) Менеджмент качества должен постоянно совершенствоваться;
- Д) Менеджмент качества интегрирован с логистической и маркетинговой стратегиями фирмы;
- Е) Менеджмент качества не интегрирован с корпоративной стратегией.

Правильные ответы:

по варианту 1) соответствуют положения: А, Г, Д;

по варианту 2) соответствуют положения: Б, В, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

7. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Какие четыре этапа работ входят в состав цикла РДСА (цикл Деминга)?

- А) прогнозирование;
- Б) планирование;
- В) контроль результатов;
- Г) управление;
- Д) корректирующее воздействие;
- Е) выполнение работ.

Правильные ответы: Б, В, Д, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

8. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Каковы преимущества внедрения стандартов качества?

- А) повышение удовлетворённости потребителя;
- Б) снижение конкурентоспособности;
- В) повышение эффективности;
- Г) улучшение качества продукции (услуг);
- Д) увеличение нормативной отчётности;
- Е) снижение затрат.

Правильные ответы: А, В, Г, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между принципами менеджмента качества и их характеристиками:

Принцип менеджмента качества	Характеристика
1) Ориентация на потребителя	А) Непрерывное улучшение процессов и результатов
2) Лидерство	Б) Вовлечение сотрудников в достижение целей организации
3) Вовлечение сотрудников	В) Понимание текущих и будущих потребностей потребителей
4) Процессный подход	Г) Единство цели и направления деятельности организации
5) Постоянное улучшение	Д) Управление деятельностью как взаимосвязанными процессами

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
В	Г	Б	Д	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

Установите соответствие между элементами системы менеджмента качества (СМК) и их описаниями:

Элемент СМК	Описание
1) Политика в области качества	А) Документированные процедуры, определяющие порядок выполнения процессов
2) Цели в области качества	Б) Общие намерения и направления деятельности организации в области качества
3) Руководство по качеству	В) Систематический, независимый и документированный процесс получения

- свидетельств аудита
- 4) Рабочие инструкции Г) Документ, описывающий СМК организации
- 5) Аудит качества Д) Измеримые результаты, которые организация стремится достичь

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
Б	Д	Г	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. Установите соответствие между стандартами ISO серии 9000 и их назначением:

Стандарт ISO	Назначение
1) ISO 9000	А) Руководящие указания по улучшению деятельности организации
2) ISO 9001	Б) Основные положения и словарь
3) ISO 9004	В) Требования к системам менеджмента качества

Правильный ответ:

1	2	3
Б	В	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

4. Установите соответствие между стадиями жизненного цикла продукции и объектами контроля:

Стадии жизненного цикла продукции	Объекты контроля
1) разработки продукции	А) сырье, материалы, полуфабрикаты и комплектующие изделия, заготовки, составные части продукции и готовая продукция; технологические процессы, режимы и условия изготовления продукции; конструкторская, технологическая и эксплуатационная документация; правила, методы и средства контроля продукции; технологическое оборудование, оснастка и инструмент
2) производства продукции	Б) техническое состояние, условия и режимы применения изделий, регламент и технология эксплуатационного обслуживания
3) внутризаводского хранения	В) конструкторская и технологическая (техническая) документация; опытные образцы продукции
4) эксплуатации	Г) состояние условий хранения продукции; при внутризаводском транспортировании – упаковка

и условия отгрузки и транспортирования

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	А	Г	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

5. Установите соответствие между понятиями и определениями о методах определения показателей качества продукции:

Понятие	Определение
1) Измерительный метод определения показателей качества продукции	А) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров
2) Регистрационный метод определения показателей качества продукции	Б) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств
3) Расчетный метод определения показателей качества продукции	В) метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат
4) Органолептический метод определения показателей качества продукции	Г) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе сбора и анализа мнений ее фактических или возможных потребителей
5) Экспертный метод определения показателей качества продукции	Д) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе технических средств измерений
6) Социологический метод определения показателей качества продукции	Е) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами

Правильный ответ:

1	2	3	4	5	6
Д	В	А	Б	Е	Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

6. Установите соответствие между видами дефектов и их влиянием на состояние продукции (изделия):

Вид дефекта	Состояние продукции (изделия)
1) критический	А) существенно влияет на использование продукции по назначению и на ее долговечность
2) значительный	Б) его наличие исключает возможность использования изделия по назначению

З) малозначительный

В) существенно не влияет на использование изделия по назначению и его долговечность

Правильный ответ:

1	2	3
Б	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы разработки документации СМК в правильном порядке. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Утверждение и внедрение документов;
- Б) Определение требований к документации;
- В) Разработка и согласование документов;
- Г) Анализ и пересмотр документов.

Правильный ответ: Б, В, А, Г.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2. Расположите следующие этапы внедрения СМК в правильном порядке. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Анализ текущего состояния и разработка плана внедрения;
- Б) Оценка эффективности и корректировка СМК;
- В) Определение политики и целей в области качества;
- Г) Внедрение процессов СМК и обучение персонала;
- Д) Внутренний аудит и подготовка к сертификации.

Правильный ответ: В, А, Г, Д, Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. Установите правильную последовательность действий при внедрении системы управления качеством пищевой продукции (ISO 22000). Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) Анализ опасностей;
- Б) Установление критических контрольных точек;
- В) Внедрение системы прослеживаемости;
- Г) Разработка программ обязательных предварительных мероприятий;
- Д) Верификация системы.

Правильный ответ: А, Г, Б, В, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

4. Установите последовательность шагов для внедрения системы управления качеством окружающей среды (ISO 14001). Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Экологический аудит;

- Б) Разработка экологической политики;
- В) Установление экологических целей и задач;
- Г) Внедрение системы экологического менеджмента;
- Д) Сертификация.

Правильный ответ: Б, В, Г, А, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное словосочетание.*

_____ – это национальный стандарт, который соответствует стандарту, разработанному международной или региональной организацией по стандартизации.

Правильный ответ: гармонизированный стандарт.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

2. *Напишите пропущенное словосочетание.*

_____ служит для анализа взаимных связей и подразделений должностных лиц предприятия, в которой устанавливаются обязанности, права, ответственность и формы взаимодействия руководителей и специалистов, которые закрепляются в соответствующих должностных инструкциях и положениях.

Правильный ответ: матрица распределения.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

3. *Напишите пропущенное словосочетание.*

Основная цель стандартов ISO серии 9000 – это _____.

Правильный ответ: повышение удовлетворенности потребителей

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. *Напишите пропущенное слово.*

_____ – продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

Правильный ответ: брак.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

5. *Напишите пропущенное слово.*

_____ показатель качества продукции – показатель качества продукции, по которому принимают решение оценивать ее качества

Правильный ответ: определяющий.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

6. Напишите пропущенное слово.

_____ труда работника – совокупность свойств процесса трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнить определенное задание в соответствии с установленными требованиями

Правильный ответ: качество.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

7. Напишите пропущенное словосочетание.

_____ стандарты устанавливают – научно-технические термины, многократно используемые в науке, технике, производстве условные обозначения различных объектов стандартизации, коды, метки, символы.

Правильный ответ: основополагающие общетехнические.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

8. Напишите пропущенное слово.

Контроль по _____ признаку – это контроль продукции, в ходе которого определяют числовые значения одного или нескольких ее параметров, а последующее решение о контролируемой совокупности принимают в зависимости от этих значений.

Правильный ответ: количественный.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Величина контрольных _____ зависит от принятого в стандарте приемочного уровня дефектности и режима контроля.

Правильный ответ: нормативы / значения.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

2. Напишите пропущенное слово.

_____ – материальный или информационный объект, или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами (оформленный полис, отчетная информация, экономическая защита страхователей, осуществление страховой выплаты).

Правильный ответ: выход / продукт.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. Напишите пропущенное слово.

Основная цель предварительного анализа состояния технологического процесса состоит в том, чтобы на основе полученных результатов в случае необходимости привести процесс в статистически _____ состояние.

Правильный ответ: управляемое / равновесное.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. *Напишите пропущенное словосочетание.*

_____ – отличительная особенность продукции, которая может быть собственной или присвоенной, качественной, количественной.

Правильный ответ: характеристика продукции / описание продукции
Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

5. *Напишите пропущенное словосочетание.*

_____ – это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации.

Правильный ответ: структура организации / структура предприятия.
Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Внедрение системы менеджмента качества (СМК).

Задание:

А) Опишите основные этапы внедрения СМК на основе стандарта ISO 9001.

Б) Какие трудности могут возникнуть в процессе внедрения и как их преодолеть?

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Этапы внедрения СМК включают: анализ текущего состояния, разработку документации, обучение персонала, внедрение процессов, внутренний аудит и сертификацию.

Трудности могут возникнуть из-за сопротивления персонала, недостатка ресурсов или неправильного понимания требований стандарта. Для их преодоления необходимо обеспечить активное участие руководства, провести обучение и обеспечить прозрачность процесса.

Критерии оценки:

- понимание и последовательность описания этапов внедрения.
- анализ возможных трудностей и предложенные пути их решения.
- практическая применимость представленной информации.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2. Анализ стандарта ISO 9001.

Задание:

А) Опишите основные принципы стандарта ISO 9001.

Б) Приведите примеры того, как эти принципы могут быть реализованы в организации.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

ISO 9001 основан на семи принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение людей, процессный подход, улучшение, принятие решений на основе фактов и менеджмента взаимоотношений.

Например, принцип "ориентация на потребителя" может быть реализован через регулярные опросы клиентов и анализ их отзывов. Принцип "процессный подход" реализуется путем описания и оптимизации бизнес-процессов организации.

Критерии оценки:

- полнота и точность описания принципов ISO 9001;
- релевантность и практическая значимость приведенных примеров;
- логичность и структурированность ответа.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Менеджмент стандартов 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 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.

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)