

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

Быкадоров В.В.

(подпись)

« 26 » 02 20 25 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине (практике)

«Обеспечение решений в системах управления качеством»

(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)

(подпись)

Собко В.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры железнодорожного
транспорта

(наименование кафедры)

от « 11 » 02 20 25 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой

(подпись)

Ливцов Ю.В.

(ФИО)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Обеспечение решений в системах управления качеством»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Неполнота или недостоверность информации об условиях реализации решения это:

- А) фактор риска
- Б) стратегия выбора альтернативы
- В) условия неопределенности

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Требования к системе менеджмента качества отражены в:

- А) технических условиях на продукцию
- Б) стандарте ISO 9001
- В) стандарте ISO 9004

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Какой из следующих методов используется для анализа причин возникновения дефектов?

- А) диаграмма Парето
- Б) диаграмма Исикавы
- В) сводный лист

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Что из перечисленного относится к основным принципам управления качеством по стандарту ISO 9001?

- А) анализ рисков
- Б) экологическая ответственность
- В) ориентация на клиента

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между термином и понятием неблагоприятной ситуации в процессе принятия решений:

Термин	Понятие
1) Вероятность рисков	А) потенциальная, численно измеримая возможность неблагоприятных ситуаций и связанных ними последствий в виде потерь, ущерба, убытков
2) Неопределенность	Б) определение вероятности наступления рискового события
3) Риск	В) неполнота либо недостоверность информации об условиях исполнения решения, наличие фактора противодействия либо случайности
4) Измерение рисков	Г) возможность того, что в результате принятия решения произойдут потери, то есть возможность нежелательного исхода

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Установите соответствие между обозначением стандарта и его наименованием:

Стандарт	Наименование
1) ГОСТ Р ИСО 9001-2015	А) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
2) ГОСТ Р ИСО 19011-2021	Б) Системы менеджмента качества. Требования.
3) ГОСТ Р ИСО 9000-2015	В) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества
4) ГОСТ Р ИСО 9004-2010	Г) Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	Г	А	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Установите соответствие между инструментами управления качеством с их описанием.

Инструмент	Описание
1) Диаграмма Исикавы	А) идентификация наиболее значимых проблем на основе принципа 80/20

- 2) Контрольная карта Б) сбор данных о частоте возникновения дефектов
 3) Сводный лист В) оценка и контроль стабильности процесса
 4) Диаграмма Парето Г) анализ причин возникновения дефектов

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	Б	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Установите соответствие между этапами процесса управления качеством с их описанием.

Этап	Описание
1) Планирование	А) сбор и анализ данных для оценки результатов
2) Внедрение	Б) применение корректирующих мер и совершенствование процессов
3) Оценка	В) определение целей и задач управления качеством
4) Улучшение	Г) реализация запланированных действий

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов разработки системы управления качеством:

- А) разработка плана внедрения
 Б) мониторинг и оценка результатов
 В) анализ текущей системы
 Г) определение целей и задач

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Установите правильную последовательность этапов внедрения корректирующих действий в системе управления качеством:

- А) разработка плана корректирующих действий
 Б) оценка эффективности корректирующих действий
 В) идентификация несоответствий
 Г) внедрение корректирующих действий

Правильный ответ: В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Установите правильную последовательность этапов анализа и улучшения процессов в системе управления качеством:

А) мониторинг и контроль результатов

Б) внедрение улучшений

В) анализ текущих процессов

Г) определение ключевых показателей эффективности

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Установите правильную последовательность этапов разработки и внедрения программы обучения в системе управления качеством:

А) разработка программы обучения

Б) проведение обучения

В) оценка потребностей в обучении

Г) оценка эффективности обучения

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на _____, что требования к качеству будут выполнены.

Правильный ответ: создание уверенности

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на _____ к качеству.

Правильный ответ: выполнение требований

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения _____ и предупреждения его повторного возникновения.

Правильный ответ: причины несоответствия

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к _____ и системы

менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

Правильный ответ: отклонению от запланированных результатов процессов
Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Основным принципом стандарта ISO 9001 является _____ на клиента.

Правильный ответ: ориентация / фокусировка / акцент

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Диаграмма _____ используется для анализа причин возникновения дефектов.

Правильный ответ: Исикавы / рыбий скелет / причинно-следственных связей

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Для определения приоритетных проблем используется _____.

Правильный ответ: диаграмма Парето / диаграмма 80/20 / принцип Парето

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Основной задачей внутреннего аудита является _____ эффективности системы управления качеством.

Правильный ответ: оценка / анализ / проверка

Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Раскройте сущность принципа системы управления качеством «Ориентация на потребителя».

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Принцип системы управления качеством «Ориентация на потребителя» - стратегическая ориентация на потребителя, соответствующим образом обеспечиваемая организационно, методически и технически, жизненно необходима каждой организации и каждому предприятию, функционирующему в условиях конкурентного рынка. Основная цель ориентации на потребителя заключается в удовлетворении его потребностей, что приведет к сохранению реальных и завоеванию потенциальных потребителей.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Дайте перечень семейства стандартов ISO серии 9000.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Семейство стандартов ISO серии 9000 включает в себя:

- ISO 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

- ISO 9001. Системы менеджмента качества. Требования.

- ISO 9004. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Стандарт ISO 9000 является своеобразным введением в менеджмент качества. В нем описываются принципы и общая модель системы менеджмента качества, разъясняются основные термины.

Центральное место в этой серии стандартов занимает ISO 9001. В этом стандарте описаны требования к построению системы менеджмента качества. Именно этот стандарт используется для аудита и сертификации.

Стандарт ISO 9004 предлагает указания по дальнейшему совершенствованию системы менеджмента качества организации и является развитием стандарта ISO 9001.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Проанализируйте роль внутреннего аудита в системе управления качеством и обсудите основные этапы его проведения.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Внутренний аудит играет ключевую роль в системе управления качеством, так как он позволяет выявлять несоответствия, оценивать эффективность процессов и предлагать улучшения. Основные этапы проведения внутреннего аудита включают планирование, подготовку к аудиту, проведение аудита, анализ результатов и составление отчета по аудиту. Внутренний аудит способствует повышению прозрачности, выявлению проблем и принятию корректирующих мер.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Объясните, как используются контрольные карты Шухарта для мониторинга и контроля производственных процессов и приведите примеры их применения.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Контрольные карты Шухарта используются для мониторинга и контроля производственных процессов с целью выявления отклонений и поддержания стабильности. Они позволяют отслеживать изменчивость процессов во времени

и определять, находятся ли они под статистическим контролем. Примеры применения включают контроль размеров деталей, анализ уровня дефектов и оценку стабильности производственных линий. Контрольные карты помогают принимать обоснованные решения и предпринимать корректирующие действия для улучшения качества продукции.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Обеспечение решений в системах управления 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 27.04.02 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

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)