

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

Институт управления и государственной службы
Кафедра менеджмента и экономической безопасности



УТВЕРЖДАЮ

Директор института управления и
государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

«25»

февраля

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

Управление качеством

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Менеджмент организаций»

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

Разработчик:

доцент О.В. Дрозняк Дрозняк О.В.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента и экономической безопасности от «5» февраля 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
менеджмента и экономической
безопасности

В.Н. Тисунова
(подпись)

В.Н. Тисунова

Луганск 2025 г.

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

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что является основным в системном подходе к управлению качеством?

- А) знание предмета управления качеством
- Б) возможность имитационного моделирования процессов управления качеством
- В) тип мышления специалистов по управлению качеством
- Г) создание, использование, поддержание и усовершенствование способов влияния на качество выпускаемой продукции на всех этапах производства
- Д) целостность, взаимосвязи и взаимодействие элементов в управлении качеством

Правильный ответ: Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Выберите один правильный ответ

Что представляют собой методы управления качеством?

- А) совокупность методов и приемов управления качеством
- Б) исследовательские способности менеджера по управлению качеством
- В) способы управления качеством
- Г) средства оптимизации управления качеством
- Д) алгоритм управления качеством

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Выберите один правильный ответ

Всеобщее управление качеством (Total Quality Management, TQM) –это:

- А) метод повышения качества, который задействует все организационные процессы
- Б) стиль управления, который охватывает все бизнес- процессы
- В) процесс непрерывного улучшение организационных процессов, который ориентирован на удовлетворение потребительских нужд с целью повышения конкурентоспособности
- Г) система менеджмента качества, которая основана на производстве продукции или услуг высокого с точки зрения покупателя качества
- Д) процесс улучшение качества продукции и услуг, направленный на максимальное удовлетворение потребностей клиентов

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Выберите один правильный ответ

Трудоемкость – это показатель качества:

- А) экономический
- Б) эргономический
- В) производственно-технологический
- Г) квалиметрический
- Д) математический

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между аббревиатурой и названием государственных стандартов, которые были введены в действие Госстандартом РФ с 31.08.2001г.

Название		Аббревиатура
1) «Системы менеджмента качества. Требования»	А)	ГОСТ Р ИСО 9000—2001
2) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»	Б)	ГОСТ Р ИСО 9001—2001
3) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»	В)	ГОСТ Р ИСО 9004—2001

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

6. Установите соответствие между аббревиатурой специализированных органов надзора и систем контроля качества с их особенностями, которые функционировали на территории нашего государства.

Особенность		Аббревиатура
1) обеспечивает выпуск продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности путем повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результатами его труда	А)	ОТК
2) осуществляет независимый контроль соответствия продукции установленным требованиям и гарантирует это соответствие потребителю	Б)	КАНАРСПИ
3) обеспечивает проведение глубоких исследований и испытаний, с целью исключения дефектов, до запуска в серийное производство и допуска в массовую эксплуатацию изделий	В)	СБТ

Правильный ответ: 1-В, 2-А, 3-Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Установите правильную последовательность.*

Расположите этапы развития документированных систем качества («пять звезд качества») по порядку:

А) акцент с инспекции и выявления дефектов был перенесён на их предупреждение путём определения причин дефектов и их устранения на основе изучения процессов и управления ими

Б) система Тейлора, качество рассматривалось как соответствие стандартам

В) переход от тотального контроля качеством (TQC) к тотальному менеджменту качества (TQM)

Г) концепция тотального (всеобщего) контроля качества (TQC)

Д) жёсткие требования к качеству и надёжности продукции, сформулированные в автомобильной промышленности США и Германии

Правильный ответ: Б, А, Г, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. *Установите правильную последовательность.*

Установите последовательность при измерении удовлетворенности клиентов поставщиками продукции:

А) продукт

Б) заказ

В) доставка

Г) общение

Д) возврат

Правильный ответ: А, Г, Б, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. *Установите правильную последовательность.*

Расположите этапы организации документооборота для внедрения и функционирования СМК на предприятии по порядку:

А) политика и цели в области качества

Б) руководство по качеству

В) документированные процедуры СМК

Г) документы, необходимые организации для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими

Д) записи, требуемые стандартом ИСО 9001

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. *Установите правильную последовательность.*

Расположите в правильной последовательности действия по совершенствованию затрат на качество продукции:

- А) анализ данных по основным предлагаемым усовершенствованиям
- Б) установление элементов превентивных затрат, затрат на инспекцию и контроль качества, затрат на исправления внешнего и внутреннего брака
- В) установление точных границ или приемлемых оценок для соответствующих затрат
- Г) использование диаграммы Парето для выделения жизненно важных задач
- Д) подготовка отчета для обобщения и представления руководству затрат на качество

Правильный ответ: А, В, Г, Б, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Организация должна определить _____ внедрения стандартов качества, представляющую собой модель действий для достижения поставленных целей.

Правильный ответ: стратегию

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Управление предприятием по концепции *TQM* рассматривает достижение долгосрочного успеха как предмета управленческого воздействия, при котором поставленные цели реализуются в круговом цикле управления (цикле Деминга): _____.

Правильный ответ: планирование — осуществление — контроль — управляющее воздействие

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Минимизация потерь, связанных с некачественной работой, обеспечивает возможность предлагать продукцию за _____ при прочих равных условиях.

Правильный ответ: меньшую цену

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Результативность и эффективность деятельности организации, в соответствии с принципами *TQM*, могут быть повышены за счет создания, обеспечения и _____ системой взаимосвязанных процессов.

Правильный ответ: управления

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

На что в первую очередь должна быть ориентирована СМК?

Правильный ответ: на требования потребителя

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ОПК-4.3)

2. Ответьте на вопрос:

Сколько В.Э. Деминг сформулировал принципов управления качеством?

Правильный ответ: 14

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

3. Ответьте на вопрос:

Какая основная цель преследуется при диагностике СМК?

Правильный ответ: выявление степени соответствия (несоответствия) требованиям стандарта

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

4. Ответьте на вопрос:

Какой основной нормативный документ определяет порядок сертификации?

Правильный ответ: Закон «О техническом регулировании» № 184-ФЗ

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Какие действия необходимо предпринять руководству организации в ходе подготовки к сертификации продукции?

Время выполнения задания: 5 минут.

Ожидаемый результат: Сертификацию следует рассматривать как завершение создания интегрированной системы менеджмента (ИСМ). Подтверждение требованиям международных стандартов качества может стать успешным продвижением организации на международных рынках. Успешная сертификация вызывает эмоциональный подъем в коллективе от качественно выполненной сложной работы, соответственно в ходе подготовки к сертификации осуществляются:

- выбор органа по сертификации ИСМ;
- проведение пред сертификационного аудита силами внутренних аудиторов и внешних консультантов;
- подготовка персонала к взаимодействию с внешними аудиторами.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос:

Какие различают виды контроля качества продукции?

Время выполнения задания: 10 минут.

Ожидаемый результат:

1. Тотальный контроль – через него проходит вся продукция. В этом случае особое внимание обращают на любой брак изделия в процессе его создания.
2. Выборочный – через него проходит не вся продукция, а лишь её часть. Это своего рода профилактический приём, предупреждающий возможность появления брака. За этим процессом на предприятии следит специальная группа, которая называется отделом контроля качества продукции.
3. Входной контроль – процедура, через которую проходит сопутствующее сырьё перед его запуском в производство. Все материалы поставщиков тщательно проверяются и анализируются в целях повышения качества конечного продукта.
4. Межоперационный (текущий) контроль распространяется на весь процесс производства, когда между его определёнными этапами продукция проверяется на соблюдение норм хранения, предусмотренные технические режимы и т.д.
5. Выходной (приемочный) контроль – ему подвергается уже финальный продукт, то, что получилось в результате. Проверяется всё в соответствии с принятыми стандартами и нормативами, проводится тщательный осмотр на наличие дефектов, учитывается также маркировка и качество упаковки. И только после полного контроля качества производимой продукции и проверки, даётся разрешение на поставку товара.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.3)

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 38.03.02 Менеджмент, профиль «Менеджмент организаций».

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 управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.

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)