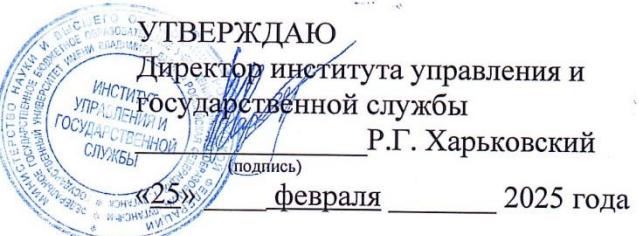


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра менеджмента и экономической безопасности



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 O. Дроздя Дроздя 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

Балух
(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) КНАРСПИ
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)