

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 управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине**

Управление качеством и сертификация персонала

(наименование учебной дисциплины, практики)

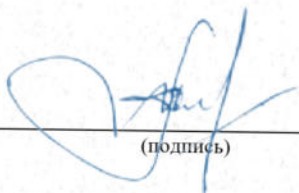
38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление персоналом»

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

Разработчик:
Старший преподаватель


(подпись) Филипенко Т.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством и сертификация персонала»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Качество это:

- А) характеристики продукции;
- Б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
- В) степень соответствия присущих характеристик цене;
- Г) все варианты верны.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. Выберите один правильный ответ

Какой принцип менеджмента качества направлен на повышение качества управления организацией:

- А) постоянное улучшение качества;
- Б) системный подход к управлению;
- В) вовлечение персонала;
- Г) принятие решений, основанное на фактах.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

3. Выберите один правильный ответ

В чём заключается основная роль руководства:

- А) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
- Б) профессиональный уровень организации;
- В) обеспечение эффективного стратегического развития компании.
- Г) все варианты верны.

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

4. Выберите один правильный ответ

Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»:

- А) сертификация;
- Б) управление качеством;
- В) стандартизация.

Г) контроль качества.

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между группами методов менеджмента качества и их характеристикой

Группы методов	Характеристика
1) Административные	А) Отражают зависимость качества от организации производства. Различают технологическое регулирование процессов производства и технологии контроля качества.
2) Социально-психологические	Б) К ним относятся формы управления, которые применяет руководство фирмы, регламентируя процессы контроля качества согласно собственным распоряжениям и соблюдением требований закона. К ним относят регламентирование (нормирование), делегирование (выпуск распоряжений), дисциплинирование (установление ответственности, то есть наказания и поощрения)
3) Технологические	В) Управление качеством путём учёта и воздействия на рыночные реалии. Среди них — финансовое стимулирование, материальная заинтересованность исполнителей, адекватное ценообразование, инвестиции в качество и др.
4) Экономические	Г) Предусматривают влияние на кадры, которые во многом обеспечивают качество, то есть на человеческий фактор. Среди них — воспитательные, мотивационные, психологические (позитивный климат, положительные примеры, рабочая атмосфера и т.п.).
5) Статистические	Д) Позволяют отследить показатели качества в динамике, а значит, эффективно повлиять на систему дальнейшего управления.

Правильный ответ: 1-Б, 2-Г, 3-А, 4-В, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. Установите соответствие между принципами менеджмента качества и их характеристикой.

Принципы менеджмента качества	Характеристика
1) Ориентация на клиента	А) Основной целью любой организации должно быть удовлетворение и превышение ожиданий потребителей
2) Развитие корпоративной культуры	Б) Руководство вовлекает персонал в создание и предоставление ценности, поощряет сотрудников к постоянному повышению их квалификации Создание внутренней среды, позволяющей сотрудникам полностью реализовать свой потенциал и активно участвовать в достижении целей компании
3) Вовлечение сотрудников	В) Подразумевает, что операции и ресурсы, которые необходимы для их выполнения, являются системой взаимосвязанных процессов
4) Процессный подход	Г) Создание внутренней среды, позволяющей сотрудникам полностью реализовать свой потенциал и активно участвовать в достижении целей компании
5) Постоянное совершенствование	Д) Бизнес должен постоянно создавать новые процессы, адаптируясь к новым рыночным ситуациям
6) Принятие решений на основе фактических данных	Е) Это создание взаимовыгодных отношений с поставщиками, управление процессом цепочки поставок, а также развитие отношений с контрагентами для устойчивого делового сотрудничества
7) Управление взаимоотношениями	Ж) Компании, принимающие решения на основе проверенных и проанализированных данных, лучше понимают рынок
Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В, 5-Д, 6-Ж, 7-Е	
Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)	

3. Установите соответствие между терминами и их значением.

Термин	Значение
1) Компетентность	А) Осуществляется только в случаях, установленных техническими регламентами на соответствие их требованиям
2) Оценка соответствия	Б) Прямое или косвенное определение соблюдения требований, предъявляемых к объекту.
3) Добровольное подтверждение соответствия	В) Проводится по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом сертификации и осуществляется в форме добровольной сертификации.

Термин	Значение
4) Обязательное подтверждение соответствия	Г) Знания, опыт в определенной области науки, деятельности, жизни, а также область полномочий управляющего органа, должностного лица; круг вопросов, по которым они обладают правом принятия решений; зона полномочий тех или иных органов и лиц устанавливается законами, другими нормативными актами, положениями, инструкциями, уставами.
5) Декларирование соответствия	Д) Форма подтверждения соответствия продукции требованиям (только) технических регламентов

Правильный ответ: 1-Г, 2-Б, 3- В, 4-А, 5-Д

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите в правильной последовательности этапы эволюции форм и методов управления качеством*

- А) концепция статистического управления процессами
- Б) эпоха ремесленного производства.
- В) концепция тотального (всеобщего) управления качеством
- Г) Система Тейлора
- Д) планирование качества

Правильный ответ: Б, Г, А, В, Д.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. *Установите последовательность этапов прохождения сертификации по системе менеджмента качества (СМК):*

- А) принятие решения о выдаче сертификата
- Б) предварительный
- В) инспекционный контроль
- Г) двухэтапный первичный аудит
- Д) ресертификационный аудит

Правильный ответ: Б, Г, А, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

3. *Установите последовательность основных этапов Петли качества*

- А) Маркетинг
- Б) Утилизация
- В) Проектирование и разработка продукции
- Г) Монтаж
- Д) Производство
- Е) Материально-техническое снабжение

Ж) Контроль, испытания и обследования

З) Подготовка производства и разработка технологии и производственных процессов

И) Упаковка и хранение

К) Реализация и распределение продукции

Л) Эксплуатация

М) Техническая помощь и обслуживание.

Правильный ответ: А, В, Е, З, Д, Ж, И, К, Г, Л, М, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

_____ - это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

Правильный ответ: качество

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Под _____ понимается действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Правильный ответ: сертификацией соответствия

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

_____ – нацеленный на качество подход к руководству организацией, основанный на участии всех ее членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения запросов потребителя и выгоды для всех членов организации и общества.

Правильный ответ: Total Quality Management (TQM)

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Управление продвижением сотрудника внутри компании в соответствии с целями ее развития, ценностями и вектором наращивания компетенций организации – это _____.

Правильный ответ: управление карьерой

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Что должна включать в себя система менеджмента качества организации:

Правильный ответ:

Стандарты.

Регламенты процессов

Политику в области качества

Цели в области качества

Актуальную нормативную и техническую документацию

Должностные инструкции и положения о подразделениях

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. Ответьте на вопрос:

Перечислите основные требования к системе менеджмента качества, установленные ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

Правильный ответ:

Разработка, внедрение, поддержка и постоянное улучшение системы

Определение требуемых входов и ожидаемых выходов процессов

Определение и применение критериев и методов

Определение ресурсов, необходимых для процессов, и обеспечение их доступности

Распределение обязанностей, ответственности и полномочий в отношении процессов

Учёт рисков и возможностей

Оценка процессов

Улучшение процессов и системы менеджмента качества

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

3. Ответьте на вопрос:

Что для работника даёт сертификация:

Правильный ответ:

Официальное подтверждение квалификации;

Повышение статуса и значимости для компании;

Возможность двигаться по карьерной лестнице и увеличить заработок;

Повышение шансов трудоустройства с учётом качества подготовки

Упрощение и сокращение сроков поиска подходящей работы

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какие существуют виды сертификации компетентности персонала?

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат: Некоторые виды сертификации компетентности персонала:

Сертификация начального уровня. Подходит для тех, кто только начинает карьеру в области управления персоналом.

Сертификация для продвижения по службе. Подходит для специалистов, желающих перейти на руководящую должность.

Сертификация по специальности (основанная на навыках). Подходит для специалистов с определёнными навыками в конкретной области.

Международная сертификация. Подходит для тех, кто хочет получить признание своего опыта в международной сфере.

Также существует сертификация компетентности персонала, функционирующего в качестве экспертов по сертификации продукции, услуг, производств, систем качества, по аккредитации испытательных лабораторий, органов по сертификации.

Критерий оценивания: В ответе должны быть указаны не менее трех видов сертификации (например, по специальности, для продвижения. международная) и дана их краткая характеристика.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Опишите характерные черты системы сертификации персонала:

Время выполнения: 10 мин.

Ожидаемый результат:

Активная роль заявителя, который определяет подтверждаемые требования к персоналу, технологии проверки, стандарты или другие нормативные документы, устанавливающие требования, выбирает схему сертификации;

Самоорганизация системы, т. е. инициирование ее создания и регистрации любыми субъектами хозяйственной деятельности;

Открытость, возможность для заинтересованных сторон ознакомиться с составом участников Системы, правилами и процедурами сертификации;

Самостоятельность, невмешательство федеральных и местных органов исполнительной власти, иных государственных и общественных структур в деятельность Системы (если они не являются ее организаторами).

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены черты системы сертификации персонала, дана их краткая характеристика.

Компетенции (индикаторы): ПК-2 (ПК-2.2)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Управление качеством и сертификация персонала» соответствует требованиям ФГОС ВО.

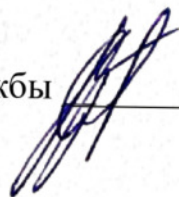
Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом.

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 38.03.03 Управление персоналом.

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 одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)