

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 производственного менеджмента



УТВЕРЖДАЮ

Директор

Р.Г. Харьковский

(подпись)

2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Система менеджмента качества в управлении персоналом

38.04.03 Управление персоналом

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление персоналом государственной службы и корпораций»

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

Разработчик:
Доцент

(подпись)

Каминская О.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры производственного менеджмента от «21» 01 2025 г., протокол № 6

Заведующий кафедрой
Производственного менеджмента

(подпись)

Родионов А.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Система менеджмента качества в управлении персоналом»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих принципов является основополагающим для системы менеджмента качества?

- А) Ориентация на клиента
- Б) Устойчивое развитие
- В) Инновации

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Выберите один правильный ответ

Какой документ определяет политику качества в организации?

- А) Стратегический план
- Б) Руководство по качеству
- В) Положение о кадровой службе

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

3. Выберите один правильный ответ

Какой метод используется для оценки удовлетворенности сотрудников?

- А) SWOT-анализ
- Б) Опросы и анкетирование
- В) Финансовый анализ

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

4. Выберите один правильный ответ

Какой из следующих элементов не является частью системы менеджмента качества?

- А) Планирование
- Б) Реализация
- В) Увеличение прибыли

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между терминами и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Термины	Определения
1) Система менеджмента качества	А) Процесс, направленный на улучшение качества
2) Внутренний аудит	Б) Совокупность взаимосвязанных элементов
3) Непрерывное улучшение	В) Оценка соответствия установленным требованиям
4) Политика качества	Г) Официальное заявление о намерениях организации

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Установите соответствие между принципами и их описанием. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Принципы	Описания
1) Ориентация на клиента	А) Устойчивое развитие и социальная ответственность
2) Лидерство	Б) Создание и поддержание внутренней среды
3) Вовлечение людей	В) Участие всех сотрудников в процессе управления
4) Процессный подход	Г) Управление процессами для достижения целей

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность этапов внедрения системы менеджмента качества (СМК). Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Проведение внутреннего аудита
- Б) Определение политики качества
- В) Обучение персонала
- Г) Разработка документации СМК
- Д) Оценка соответствия

Правильный ответ: Б, Г, В, А, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Установите правильную последовательность действий при проведении анализа рисков в управлении качеством. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Определение рисков
- Б) Оценка рисков
- В) Разработка мер по минимизации рисков
- Г) Мониторинг и пересмотр рисков
- Д) Документирование результатов

Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

3. Установите правильную последовательность действий при проведении внешнего аудита СМК. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Подготовка к аудиту
- Б) Проведение аудита
- В) Составление отчета
- Г) Корректирующие действия
- Д) Заключительная встреча

Ответ: А, Б, В, Д, Г

Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

4. Установите правильную последовательность этапов разработки и внедрения стандартов качества. Запишите правильную последовательность букв слева направо:

- А) Исследование потребностей
- Б) Разработка стандартов
- В) Внедрение стандартов
- Г) Оценка эффективности
- Д) Корректировка стандартов

Правильный ответ: А, В, Б, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Система менеджмента качества в управлении персоналом направлена на _____, _____ и _____ персонала с целью повышения общей эффективности организации.

Правильный ответ: привлечение, развитие, удержание.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Система менеджмента качества (СМК) в управлении персоналом направлена на _____, что позволяет организации достигать своих стратегических целей и повышать _____.

Правильный ответ: оптимизацию процессов подбора и развития кадров, конкурентоспособность.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Для эффективного управления качеством в персонале необходимо внедрение _____, которые помогают в оценке и развитии компетенций сотрудников, а также в _____.

Правильный ответ: системы оценки производительности и компетенций, планировании их карьерного роста.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одним из ключевых принципов системы менеджмента качества является _____, который подразумевает активное участие всех сотрудников в процессе улучшения качества и _____.

Правильный ответ: ориентация на клиента, обеспечение удовлетворенности клиентов.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Дайте ответ на вопрос.

Опишите, как система менеджмента качества может повлиять на эффективность работы персонала в организации?

Правильный ответ: Стандартизация процессов, обучение и развитие, обратная связь и улучшение, мотивация и вовлеченность, улучшение коммуникации.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Дайте ответ на вопрос.

Опишите, как система менеджмента качества может повлиять на мотивацию сотрудников в организации?

Правильный ответ: Повысить мотивацию сотрудников, создавая четкие стандарты и процедуры.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

3. Дайте ответ на вопрос.

Какие методы оценки качества работы персонала Вы считаете наиболее эффективными и почему?

Правильный ответ: 360-градусная обратная связь и КРІ (ключевые показатели эффективности), так как они обеспечивают всесторонний взгляд на производительность и способствуют объективной оценке.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

4. Дайте ответ на вопрос.

Объясните, как вовлечение сотрудников в процесс управления качеством может повлиять на общую эффективность организации?

Правильный ответ: Повышает их ответственность и приверженность, что приводит к улучшению процессов, снижению ошибок и повышению общей эффективности организации.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развернутый ответ на вопрос. Запишите ответ, используя точные формулировки.

Опишите основные принципы системы менеджмента качества (СМК) в управлении персоналом.

Время выполнения - 15 мин.

Ожидаемый результат: Ориентация на клиента (1), лидерство (2), вовлечение людей (3), процессный подход (4), системный подход к управлению (5), постоянное улучшение (6), фактический подход к принятию решений (7).

Критерии оценивания: наличие в ответе трех и более ключевых принципов системы менеджмента качества в управлении персоналом.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

2. Дайте развернутый ответ на вопрос. Запишите ответ, используя точные формулировки.

Объясните, какие механизмы менеджмента качества могут значительно повысить мотивацию и удовлетворенность сотрудников.

Время выполнения - 15 мин.

Ожидаемый результат: Прозрачность процессов (1), вовлеченность (2), признание и вознаграждение (3), улучшение условий труда (4).

Критерии оценивания: наличие в ответе двух и более механизмов, с помощью которых система менеджмента качества может значительно повысить мотивацию и удовлетворенность сотрудников.

Компетенции (индикаторы): ОПК-2 (ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3), ПК-2 (ПК-2.1, ПК-2.2, ПК-2.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Система менеджмента качества в управлении персоналом» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.04.03 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 38.04.03 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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)