ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

# Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством
Профиль: Управление качеством

**Дисциплина: Основы обеспечения качества**

## 1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, для профиля «Управление качеством», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

| **ФГОС*** |
|---|
| Выпускник программы должен обладать следующими компетенциями: |
| **ОПК-3** - способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности |

***Примечание:** Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством.*

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 2).

В таблице 3 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

| **Компетенция** | **Индикатор достижения компетенции** | **Планируемые результаты обучения по дисциплине** |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| **ОПК-3:** способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности. | **ОПК-3.1.** Демонстрирует понимание сущности процесса управления качеством | **Знать:**<br>- основные положения, закономерности и принципы управления качеством;<br>**Уметь:**<br>- использовать фундаментальные знания в области управления качеством для решения базовых профессиональных задач и совершенствования профессиональной деятельности;<br>**Владеть:**<br>- навыками применения фундаментальных знаний в области управления качеством в профессиональной деятельности |
| | **ОПК-3.2.** Выявляет и анализирует актуальные проблемы в сфере обеспечения качества | **Знать:**<br>- особенности принятия оптимальных управленческих решений в области применения средств и методов обеспечения качества;<br>**Уметь:**<br>- применять инструментарий оптимизации управленческих решений для совершенствования системы обеспечения качества;<br>**Владеть:**<br>- навыками использования инструментов обеспечения качества продукции (работ, услуг) в соответствии с особенностями профессиональной деятельности |

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

| Критерии оценивания компетенций | Шкала оценивания |
|---|---|
| Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. | Пороговый (обязательный) |

| Критерии<br>оценивания компетенций | Шкала<br>оценивания |
|---|---|
| Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основы экономики, теоретические, методические и организационные аспекты осуществления научно-исследовательской деятельности, владеет некоторыми умениями анализа системы экономических отношений хозяйствующих субъектов, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности. | |
| Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации.<br>Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в области анализа экономических данных, необходимые для решения поставленных управленческих задач, умеет выявлять проблемы и навыки анализа и исследований на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы. | Повышенный |
| Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией.<br>Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области логистического администрирования, необходимые для решения конкретных задач, связанных с экономическими системами; практические умения и навыки применения методов сбора, обработки и анализа экономических данных, навыки использования современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем, а также использования полученных сведений для принятия решений в области экономики. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по вопросам анализа, планирования и контроля, обосновывать выбор метода управления для решения задач в области профессиональной деятельности. | Продвинутый |

## 3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

***Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса и докладов с презентацией***

**Тема 1. Сущность, роль, значение и основополагающие понятия в области качества, обеспечения и управления им в условиях рыночной экономики.**

1. Укажите главные составляющие термина «качество».
2. Роль качества в современной экономике.
3. Приведите примеры объектов, к которым применим термин «качество».
4. Какими положительными отрицательными чертами характеризуется система управления качеством Форда-Тейлора?
5. Какие отечественные системы управления качеством вы знаете, чем они отличаются от зарубежных систем?
6. Чем отличается японская система качества от американской и российской систем качества?
7. Что явилось толчком к развитию всеобщего менеджмента качества?
8. Политика государства в области качества.
9. Что нужно сделать, чтобы управление качеством стало национальной идеей?
10. Назовите основные направления развития системы всеобщего управления качеством.

**Тема 2. Системы и системный подход к обеспечению качества.**

1. Охарактеризуйте «петлю качества», ее элементы и структуру.
2. Возможен ли возврат от одного элемента «петли качества» к предыдущему элементу и по каким причинам?
3. По каким элементам возможна разработка матрицы распределения ответственности, кроме элементов «петли качества».
4. Для чего предназначены карты процессов?
5. В какой последовательности строится карта процесса?
6. Какие элементы должна содержать карта процесса?
7. Какие правила и условные обозначения применяют для блок-схем процессов?
8. Назовите стадии создания систем управления качеством.
9. Что означает системный подход к обеспечению качества.
10. Опишите различные модели систем качества.

**Тема 3. Семейство МС ИСО серии 9000, их роль в обеспечении качества, тенденции совершенствования.**

1. Сертификация как инструмент обеспечения качества.

2. Структура, характеристика и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.

3. Процессный подход к обеспечению и управлению качеством.

4. Концепция постоянного улучшения.

5. Из каких структурных элементов состоит стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

6. Для каких целей нужно выполнять требования к системе менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

7. Какие процедуры должна осуществлять организация для внедрения системы менеджмента качества?

8. Опишите общие требования к документированной информации.

9. Что означает требование: «Документированная информация, требуемая системой менеджмента качества и настоящим стандартом, должна находиться под управлением»?

10. Какие процедуры должны быть определены при планировании процессов жизненного цикла продукции?

11. Внутренний аудит системы менеджмента качества.

12. Классификация, учет и анализ брака.

**Тема 4. Четыре аспекта качества и их реализация.**

1. Поясните содержание первого принципа менеджмента качества.

2. Какие заинтересованные стороны существуют у организации?

3. Какие элементы стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 связаны с первым принципом менеджмента качества?

4. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок.

5. Обеспечение качества в процессе закупок.

6. Методы оценки возможностей поставщиков.

7. Содержание и виды входного контроля качества.

8. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания.

9. Факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания.

10. Подходы к управлению качеством услуг.

**Тема 5. Роль контроля в обеспечении качества продукции (работ, услуг) и систем качества.**

1. Цель выборочного контроля.

2. Преимущества выборочного приемочного контроля.

3. Сущность статистического отбора выборок, специального и сплошного контроля.

4. Сущность и преимущества контроля по альтернативному признаку.

5. Сущность и преимущества контроля по количественному признаку.

6. Сущность контроля последовательных партий.

7. Сущность понятия - приемлемый уровень качества (AQL).

8. Понятие «предельное качество» (LQ).

9. Сущность нормального и усиленного контроля.

10. Сущность ослабленного контроля.

11. Оценка уровня качества продукции.

12. Использование современных методов исследования, оценки и экспертизы товаров.

***Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению***

Контрольная работа по дисциплине выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

**Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:**

1.определить научные подходы, теории, концепции менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках темы;

6. подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения современного подхода;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности

темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

**Критерии оценивания реферата**

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

**Темы для выполнения контрольных работ:**

1. Анализ изменений стандарта ИСО 9001 версий 1994 года и 2000 года.

2. Анализ источников и классификация затрат на обеспечение качества продукции.

3. Анализ вклада д-ра Э. Деминга в мировую практику работ по обеспечению качества.

4. Методы выявления потенциальных несоответствий и проведения предупреждающих действий.

5. Процесс закупок в системе качества. Анализ и выбор поставщиков.

6. Персонал в системе менеджмента качества. Исследование методов стимулирования и мотивации

7. Персонал в системе менеджмента качества. Опыт работы кружков контроля качества.

8. Анализ опыта системного управления качеством в российских условиях.

9. Документирование системы менеджмента качества – как инструмент повышения её эффективности.

10. Роль национальных премий в обеспечении международной конкурентоспособности.

11. Исследование показателей и методов оценки удовлетворённости потребителей качеством продукции.

12. Развитие системы производительного обслуживания оборудования (TPM).

13. Опыт применения системы улучшений деятельности – «кайдзен» и «кайрио».

14. Анализ преимуществ системы бережливого производства «5S» 15 Опыт применения методологии «Шесть сигм» в России и за рубежом.

## 4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»:

1. Понятие «обеспечение качества».

2. Главные составляющие термина «качество».

3. Роль качества в современной экономике.

4. Основные постулаты классиков управления качеством.

5. Факторы, влияющие на качество продукции.

6. Отечественные системы управления качеством и их отличие от зарубежных систем.

7. Политика государства в области качества.

8. Назовите основные направления развития системы всеобщего управления качеством.

9. Этапы создания систем управления качеством.

10. Модели систем качества.
11. «Петлю качества», ее элементы и структуру.
12. Сущность системного подхода к обеспечению качества.
13. Сущность сертификации как инструмента обеспечения качества.
14. Стандарты качества.
15. Содержание процессного подхода к обеспечению и управлению качеством.
16. Концепцию постоянного улучшения.
17. Структуру и содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
18. Процессный подход к обеспечению и управлению качеством.
19. Внутренний аудит системы менеджмента качества.
20. Классификацию, учет и анализ брака.
21. Управление затратами на качество.
22. Основные элементы управления взаимоотношениями с потребителями.
23. Обеспечение качества в процессе проектирования и разработок.
24. Обеспечение качества в процессе закупок.
25. Обеспечение качества в процессе производства и обслуживания.
26. Подходы к управлению качеством услуг.
27. Содержание первого принципа менеджмента качества.
28. Содержание понятия «контроль качества».
29. Виды контроля качества.
30. Методы оценки качества продукции.

По компоненте компетенций «Уметь»:

1. Сравнивать различные системы управления качеством в отечественной и зарубежной практике организаций.
2. Объяснить, что явилось толчком к развитию всеобщего менеджмента качества.
3. Дать характеристику объектов, к которым применим термин «качество».
4. Перечислить и охарактеризовать системы управления качеством.
5. Проанализировать стадии создания систем качества.
6. Оценить структуру международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
7. Проанализировать содержание международных стандартов систем качества ИСО серии 9000.
8. Объяснить, что нужно сделать, чтобы управление качеством стало национальной идеей?
9. Дать характеристику правил и условных обозначений, которые применяют для блок-схем процессов?

10. Объяснить содержание основных положений, в рамках которых разрабатывается система менеджмента качества и соответствующие термины, включенные в МС ИСО 9000:2015. МС ИСО 9001:2015.

11. Дать характеристику структурных элементов, из которых состоит стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

12. Объяснить, какие процедуры должны быть определены при планировании процессов жизненного цикла продукции?

13. Перечислить основные элементы процесса проектирования и разработки.

14. Дать характеристику содержания и видов входного контроля качества.

15. Проанализировать систему партнерских взаимоотношений с поставщиками.

16. Объяснить, какие элементы стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 связаны с первым принципом менеджмента качества?

17. Дать характеристику факторов, формирующих качество в процессе производства и обслуживания.

18. Перечислить уровни дефектности.

19. Охарактеризовать понятия «приемлемый уровень качества», «предельное качество».

20. Описать цель и преимущество выборочного контроля.

По компоненте компетенций «Владеть навыками»:

1. Оценки модели «петля качества».

2. Оценки элементов «петли качества».

3. Выявления того, возможен ли возврат от одного элемента «петли качества» к предыдущему элементу и по каким причинам?

4. Разработки матрицы распределения ответственности.

5. Составления и оценки карт процессов?

6. Оценить последовательность построения карты процесса?

7. Анализа целей выполнения требований к системе менеджмента качества согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

8. Разработки процедур, необходимых для внедрения системы менеджмента качества?

9. Оценки требований к документированной информации.

10. Осуществления внутреннего аудита системы менеджмента качества.

11. Проведения исследования удовлетворенности потребителей.

12. Методами оценки возможностей поставщиков.

13. Оценки факторов, формирующих качество в процессе производства и обслуживания.

14. Выявления заинтересованных сторон организации?

15. Использования методов оценки возможностей поставщиков.

16. Составления планов выборочного контроля. Роль службы технического контроля.

17. Применения инструментов по предупреждению выпуска несоответствующей продукции.

18. Использования методов оценки уровня качества продукции.

19. Использования современных методов экспертизы товаров.

20. Оценки расходов, связанных обеспечением качества.

## 5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны кафедрой на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

**Первый блок** – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

**Второй блок** – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

**Третий блок** – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 4).

Таблица 4 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

| Цифровое выражение | Словесное выражение | Описание |
|---|---|---|
| 5 | Отлично (зачтено) | всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой |
| 4 | Хорошо (зачтено) | полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности |
| 3 | Удовлетворительно (зачтено) | знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя |
| 2 | Неудовлетворительно (не зачтено) | пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложен-

ные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.