



Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Калининградский государственный технический университет»
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор института

Фонд оценочных средств
(приложение к рабочей программе дисциплины)
«СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА»

основной профессиональной образовательной программы магистратуры
по направлению подготовки
38.04.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Профиль программы
«УПРАВЛЕНИЕ ПРОМЫШЛЕННЫМИ ПРЕДПРИЯТИЯМИ И КОМПЛЕКСАМИ»

ИНСТИТУТ
РАЗРАБОТЧИК

институт экономики и управления
кафедра менеджмента

1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

1.1 Результаты освоения дисциплины

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными компетенциями

Код и наименование компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями
ПК-1 Способен проектировать, трансформировать и внедрять процессное управление в организации	Система менеджмента качества	<i>Знать:</i> - современные концепции эффективного управления качеством; - модели систем менеджмента качества и методы оценки их эффективности; - систему стандартизации и сертификации продукции, услуг, СМК; <i>Уметь:</i> - разрабатывать диаграммы хода процессов и стандарты предприятия; - разрабатывать систему показателей качества процессов <i>Владеть:</i> - навыками внедрения процессного управления на предприятии; - навыками оценки эффективности процессного управления в организации.

1.2 К оценочным средствам текущего контроля успеваемости относятся:

- тестовые задания открытого и закрытого типов;
- контрольная работа (для заочной формы обучения).

К оценочным средствам для промежуточной аттестации относятся:

- экзаменационные задания по дисциплине, представленные в виде тестовых заданий закрытого и открытого типов.

1.3 Критерии оценки результатов освоения дисциплины

Универсальная система оценивания результатов обучения включает в себя системы оценок: 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; 2) «зачтено», «не зачтено»; 3) 100 – балльную/процентную систему и правило перевода оценок в пятибалльную систему (табл. 2).

Таблица 2 – Система оценок и критерии выставления оценки

Система оценок Критерий	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
1 Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов	Обладает частичными и разрозненными знаниями, которые не может научно-корректно связывать между собой (только некоторые из которых может связывать между собой)	Обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает полной знаний и системным взглядом на изучаемый объект
2 Работа с информацией	Не в состоянии находить необходимую информацию, либо в состоянии находить отдельные фрагменты информации в рамках поставленной задачи	Может найти необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, интерпретировать и систематизировать необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, систематизировать необходимую информацию, а также выявить новые, дополнительные источники информации в рамках поставленной задачи
3 Научное осмысление изучаемого явления, процесса, объекта	Не может делать научно корректных выводов из имеющихся у него сведений, в состоянии проанализировать только некоторые из имеющихся у него сведений	В состоянии осуществлять научно корректный анализ предоставленной информации	В состоянии осуществлять систематический и научно корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные задаче данные	В состоянии осуществлять систематический и научно-корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные поставленной задаче данные, предлагает новые ракурсы поставленной задачи
4 Освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных задач	В состоянии решать только фрагменты поставленной задачи в соответствии с заданным алгоритмом, не освоил предложенный алгоритм, допускает	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным алгоритмом	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным алгоритмом, понимает основы предложенного алго-	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленной задачи

Система оценок Критерий	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
	ошибки		ритма	

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция ПК-1: Способен проектировать, трансформировать и внедрять процессное управление в организации

Тестовые задания открытого типа:

1. С применением средств измерения осуществляется _____ контроль.

Ответ: измерительный

2. Цикл Деминга состоит из следующих этапов _____, _____, _____.

Ответ: планирование, производство, контроль, корректировка

3. Высшим органом ИСО является _____.

Ответ: Генеральная Ассамблея

4. Отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией – это _____.

Ответ: дефект

5. _____ контроля — это изделия (приборы, приспособления, инструменты, испытательные стенды) и материалы (например, реактивы), используемые при контроле качества производимой продукции.

Ответ: средства

6. Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой _____.

Ответ: систему качества/ система качества

7. Под управлением качеством понимают непрерывный _____ воздействия на факторы и условия, обеспечивающие создание продукции оптимального качества

Ответ: процесс

8. _____ – это документ, изданный в соответствии с правилами системы сертификации, указывающий, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная продукция, процесс или услуга соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Ответ: сертификат соответствия

9. _____ – это наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг.

Ответ: квалиметрия

10. Определить причинно-следственные связи возникновения брака по стадиям технологического процесса позволяет _____ как один из инструментов качества.

Ответ: диаграмма Исикавы*/ «рыбий скелет»*

11. _____ в области качества описывает основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Ответ: политика

12. Базовая модель качества, представляющая в виде замкнутого кольца жизненный цикл продукции, включающий следующие основные этапы: маркетинг; проектирование и разработку технических требований, разработку продукции; материально-техническое снабжение; подготовку производства и разработку технологии и производственных процессов; производство; контроль, испытания и обследования; упаковку и хранение; реализацию и распределение продукции; монтаж; эксплуатацию; техническую помощь и обслуживание; утилизация называется _____

Ответ: петля качества

13. Формирование качества продукции начинается на стадии _____

Ответ: проектирования

14. Национальные стандарты имеют _____ характер.

Ответ: рекомендательный

15. На рисунке представлена _____



Ответ: диаграмма Парето

16. Экономический эффект от повышения качества продукции для производителей формируется за счет увеличения _____ от реализации продукции повышенного качества.

Ответ: доходов

17. Проведение обязательной сертификации финансирует _____.

Ответ: производитель продукции*/ заявитель*

18. Любая деятельность, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы называется _____.

Ответ: процесс

19. _____ – это документ, содержащий политику в области качества и описывающий систему качества организации.

Ответ: руководство по качеству

20. Технические _____ устанавливают требования, которые являются обязательными для исполнения на территории и всеми организациями РФ.

Ответ: регламенты

21. Экономическая _____ управления качеством – характеристика получаемых эффектов за счет управления качеством в сравнении с затратами, необходимыми для получения данных экономических результатов.

Ответ: эффективность

22. Затраты на гарантийный ремонт и затраты на переработку брака – это издержки на исправление _____ брака.

Ответ: внешнего

23. Ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах и взаимовыгодные отношения с поставщиками – это _____ системы менеджмента качества.

Ответ: принципы

24. Контроль качества как функция СМК предусматривает проверку соответствия количественных или качественных характеристик свойств _____, _____ установленным техническим требованиям

Ответ: продукции, процесса/ продукция, процесс

Тестовые задания закрытого типа:

25. Объектом сертификации может быть *(дайте несколько правильных ответов)*:

1) продукция предприятия;

- 2) процессы предприятия;
- 3) система менеджмента качества предприятия;
- 4) предприятие.

26. Установите соответствие:

1	Разработка ГОСТов	А	Центры метрологии, стандартизации и сертификации
2	Выдача сертификата соответствия	Б	Руководство предприятий
3	Разработка СМК предприятия	В	Технические комитеты по стандартизации (ТК)
		Г	Органы государственной власти

Ответ: 1 – В; 2 – А; 3 – Б

27. Определите порядок разработки стандарта:

- 1) разработка проекта стандарта (окончательная редакция) и представление его на утверждение;
- 2) издание стандарта.
- 3) разработка проекта стандарта (первая редакция);
- 4) организация разработки стандарта;
- 5) принятие и государственная регистрация стандарта;

Ответ: 4, 3, 1, 5, 2

28. Установите соответствие:

1	осуществление измерений, экспертизы, испытаний или оценок характеристик продукции	А	планирование
2	определение целей развития и эффективного функционирования любой компании, а также методов и средств для достижения этих целей	Б	аудит
3	комплекс действий, которые позволяют оценить, соответствует ли система менеджмента качества предприятия заранее установленным критериям	В	контроль

Ответ: 1 – В; 2 – А; 3 – Б

29. Политика организации в области качества должна *(дайте несколько правильных ответов)*:

- 1) быть доступной и применяться как документированная информация;
- 2) быть доведенной только до сведения руководства организации;
- 3) быть финансовым документом компании;
- 4) быть доведенной до сведения всего коллектива организации;
- 5) актуализироваться по мере необходимости.

30. Метод калькуляции затрат на качество предполагает выделение *(дайте несколько правильных ответов)*:

1) затрат на профилактику дефектов;

2) затрат на ремонт оборудования;

3) затрат на оценивание качества;

4) затрат на устранение брака.

31. Звезда качества включает (дайте несколько правильных ответов):

а) систему взаимоотношений с потребителями;

б) систему взаимоотношений с поставщиками;

в) систему взаимоотношений с инвесторами;

г) обучение персонала предприятия.

32. Установите соответствие:

1	производственный брак, который выявляется до отправки продукции на реализацию	А	внешний брак
2	расходы, которые несет производственная организация в связи с неудачей в достижении установленного качества	Б	внутренний брак
3	производственный брак, который обнаруживается потребителями	В	затраты, связанные с внутренними отказами и ошибками

Ответ: 1 – Б; 2 – В; 3 – А

3 ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ НА КОНТРОЛЬНУЮ РАБОТУ, КУРСОВУЮ РАБОТУ/ КУРСОВОЙ ПРОЕКТ, РАСЧЕТНО-ГРАФИЧЕСКУЮ РАБОТУ

3.1 Учебным планом предусмотрено выполнение контрольной работы студентами заочной формы обучения. Целью выполнения контрольной работы является проверка степени усвоения студентами теоретического материала по указанным темам, а также их способности применять теоретические знания, полученные при изучении дисциплины, для решения практических задач, связанных с применением технологий бережливого производства в управлении организацией.

Оценка контрольной работы («зачтено» или «не зачтено») является экспертной и зависит от уровня усвоения и изложения студентом вопросов контрольной работы, наличия и сущности допущенных ошибок.

«Зачтено» ставится, если содержание контрольной работе подтверждает, что студент обладает знаниями, достаточными для системного взгляда по всем вопросам выбранного варианта контрольной работы; может найти, систематизировать необходимую информацию, а также выявить новые, дополнительные источники информации в рамках поставленных вопросов; в состоянии осуществлять систематический и научно-корректный анализ информации, вовлекает в исследование новые релевантные поставленным задачам данные, предлага-

ет новые ракурсы поставленных задач; не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленных задач.

«Не зачтено» – ставится, если содержание контрольной работе подтверждает, что студент обладает частичными и разрозненными знаниями, которые не может научно корректно связывать между собой (только некоторые из которых может связывать между собой); не в состоянии находить необходимую информацию, либо в состоянии находить отдельные фрагменты информации в рамках поставленных в курсовой работе задач; не может делать научно корректных выводов из имеющихся у него сведений, в состоянии проанализировать только некоторые из имеющихся у него сведений; в состоянии решать только фрагменты поставленных в контрольной работе практических заданий.

3.2 Примерные варианты заданий контрольной работы.

Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания.

Вариант 1

1. Сущность концепции TQM.

Описать управленческий подход концепции TQM (Total Quality Management), или всеобщего управления качеством, направленный на постоянное повышение качества продукции и услуг, а также на улучшение всех бизнес-процессов в организации, его принципы, инструменты реализации.

2. Основные виды документации по качеству, применяемые компаниями.

На основании ГОСТ Р ИСО 9000-2015 необходимо указать стандарты на системы менеджмента качества, другие системы менеджмента и модели совершенства, которые могут использовать компании для разработки, поддержания и актуализации документации системы менеджмента качества.

3. Основываясь на методике построения графического изображения оценки качества, постройте причинно-следственную диаграмму по данным о качестве кровельных листов, исходя из четырех основных параметров: качество труда, качество оборудования, качество предметов труда и качество документации (в скобках указан удельный вес отдельных показателей качества в общем качестве продукции):

- профессиональная подготовка (0,08);
- технологическая подготовка производства (0,15);
- качество упаковки (0,08);
- использование ЭВМ (0,1);
- метрологическое обеспечение (0,1);
- условия хранения (0,04);

- качество оборудования (0,23);
- состояние рабочих мест (0,07);
- обеспеченность средствами труда (0,02);
- полнота технических требований (0,03);
- доступность изложения (0,02);
- условия транспортировки (0,04);
- условия стимулирования (0,1).

Методика построения причинно-следственную диаграмму представлена в учебном пособии Клиппенштейн, Е. В., Нордин В.В. Управление качеством: практикум для студентов бакалавриата по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»/ Клиппенштейн Е. В., Нордин В.В. – Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2022. – 71 с.

Вариант 2

1. Порядок разработки и внедрения СМК.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 раскрыть порядок разработки и внедрения СМК.

2. Опишите процедуру согласования мнений экспертов.

Оценку согласованности суждения экспертов следует рассматривать с учетом понятия компактности в зависимости от использования количественных или качественных шкал измерения и выбора меры степени согласованности.

3. Основываясь на методике построения графического изображения оценки качества, постройте диаграмму Парето по следующим данным о браке в производстве кровельных листов (табл.1):

Таблица 1 – Данные о браке в производстве кровельных листов

Вид брака	Количество бракованных изделий	Потери от брака, (тыс. руб.)
1. Боковые трещины	140	5,4
2. Шелушение краски	3400	3,7
3. Коробление	900	62,0
4. Отклонение от перпендикулярности	320	20,0
5. Грязная поверхность	1320	4,5
6. Шероховатость поверхности	1220	6,5
7. Винтообразность	1250	8,5
8. Трещины по поверхности	820	10,0
9. Боковой изгиб	420	30,0
10. Прочие причины	600	10,2

Методика построения диаграммы Парето представлена в учебном пособии Клиппенштейн, Е. В., Нордин В.В. Управление качеством: практикум для студентов бакалавриата по

направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»/ Клиппенштейн Е. В., Нордин В.В. – Калининград: Изд-во ФГБОУ ВО «КГТУ», 2022. – 71 с.

4 СВЕДЕНИЯ О ФОНДЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ЕГО СОГЛАСОВАНИИ

Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине «Система менеджмента качества» представляет собой компонент основной профессиональной образовательной программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль Управление промышленными предприятиями и комплексами).

Преподаватель-разработчик – к.соц.н., доцент Е.В. Клиппенштейн

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен заведующим кафедрой менеджмента (протокол № 9 от 23.04.2025 г.).

Заведующая кафедрой

 В. В. Дорофеева

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен методической комиссией института (протокол № 4 от 25.04.2025 г.).

Председатель методической комиссии

 И. А. Крамаренко