

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Игнатенко Виталий Иванович

Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике

Дата подписания: 24.06.2025 17:22:52

Уникальный программный ключ:

a49ae343af5448d4947e7e1e499659da8109ba78

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования**

**«Заполярный государственный университет им. Н. М. Федоровского»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине  
Управление качеством**

Уровень образования: бакалавриат

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

Разработчик ФОС:

к.т.н., Доцент, Долженко Е.Н. \_\_\_\_\_ Долженко Е.Н.

\_\_\_\_\_

Оценочные материалы по дисциплине рассмотрены и одобрены на заседании кафедры, протокол № №7 от 17.03.2025 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Фонд оценочных средств по дисциплине Управление качеством для текущей/промежуточной аттестации разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по специальности / направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент на основе Рабочей программы дисциплины Управление качеством, утвержденной решением ученого совета от 17.03.2025 г., Положения о формировании Фонда оценочных средств по дисциплине (ФОС), Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ЗГУ, Положения о государственной итоговой аттестации (ГИА) выпускников по образовательным программам высшего образования в ЗГУ им. Н.М. Федоровского.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1. Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения
ПК-1 Способен осуществлять руководство выполнением типовых задач тактического планирования производства	ПК-1.6 Осуществляет контроль качества производимой продукции
ПК-2 Способен осуществлять тактическое управление процессами организации производства	ПК-2.7 Осуществляет поиск национальных и международных требований к выпускаемой продукции

Таблица 2. Паспорт фонда оценочных средств

№п/п	Контролируемые разделы(темы) дисциплины	Кодрезультата обучения по дисциплине/ модулю	Оценочные средства текущей аттестации		Оценочные средства промежуточной аттестации	
			Наименование	Форма	Наименование	Форма
<b>5 семестр</b>						

## 2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы.

### 2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

Список контрольных вопросов к экзамену

Тема 1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики

1. Понятие и сущность качества

2. Методы оценки конкурентоспособности продукции

3. Системообразующие факторы конкурентоспособности продукции

4. Аспекты качества как социально-экономической категории

5. Субстратное, предметное, системное, функциональное, интегральное понимание сущности категории качество

Тема 2. Методология и терминология управления качеством

6. Понятие и принципы управления качеством

7. Петля качества, цикл PDCA





8. Субъект, объект и функции управления качеством
9. Методы управления качеством
10. Система управления качеством продукции
11. Обеспечение качества продукции, улучшение качества
12. Петля качества, спираль качества цикл PDCA
13. Исторические аспекты управления качеством: японский менеджмент качества
14. Исторические аспекты управления качеством: американский менеджмент качества
15. Исторические аспекты управления качеством: менеджмент качества в Европе
16. Основные положения концепции TQM
17. Принципы управления качеством
18. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
- Тема 3. Показатели качества и методы их оценки
19. Система показателей качества продукции
20. Уровень качества продукции
21. Понятие и принципы квалиметрии
22. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
23. Методы квалиметрии
24. Смешанный метод оценки уровня качества однородной продукции
25. Определение комплексных показателей качества продукции экспертными методами
26. Определение коэффициентов весомости показателей качества экспертными методами
27. Дифференциальный метод оценки качества однородной продукции
28. Комплексный метод оценки качества однородной продукции
29. Интегральный метод оценки качества однородной продукции
- Тема 4. Функции управления качеством
30. Функции системы управления качеством: политика и планирование качества
31. Функции системы управления качеством: принятие решений руководством предприятия
32. Функции системы управления качеством: разработка мероприятий; обучение и мотивация персонала
33. Функции системы управления качеством: внедрение мероприятий в производственный процесс
34. Функции системы управления качеством: организация работ по качеству
35. Функции системы управления качеством: информация о качестве; контроль качества
36. Функции системы управления качеством: взаимодействие с внешней средой (поставщиками, потребителями и органами власти) по вопросам качества
37. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
38. Статистическое регулирование качества технологических процессов
39. Статистический анализ качества продукции
40. Статистический контроль качества продукции
41. Виды контроля качества продукции
42. Специальные методы (инструменты) управления качеством: гистограмма, стратификация, диаграмма разброса
43. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
44. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма





К. Исикава

45. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето  
Тема 5. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качеством

46. Международные организации в области стандартизации

47. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура

48. Стандартизация продукции, ее методы. Задачи, принципы и функции стандартизации

49. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов

50. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000: 2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

51. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001:2000 «Система менеджмента качества. Требования»

52. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004:2000 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

53. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»

Тема 6. Разработка и внедрение систем качества на предприятии

54. Системный подход к управлению качеством

55. Процессный подход к управлению качеством

56. Этапы развития систем управления качеством

57. Методика разработки и внедрения систем качества

58. Определение состава и состояния документации системы качества

59. Проверки систем качества: внутренние проверки (самооценка), проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.

60. Стандарт ИСО 10011 по проверкам систем качества.

61. Совершенствование систем качества.

62. Организационно-правовые основы метрологии

63. Система обеспечения единства измерений

Тема 7. Ответственность за качество продукции: оценка затрат на менеджмент качества

64. Экономическая эффективность повышения качества продукции

65. Сущность и значение повышения качества продукции

66. Виды затрат на обеспечение качества

67. Методы анализа затрат на качество продукции

68. Анализ брака и потерь от брака

69. Оценка затрат, связанных с качеством, по модели PAF

70. Функция потерь Тагути

71. Экономическая эффективность управления качеством

Тема 8. Сертификация продукции и систем качества. Правовые вопросы в области качества

72. Виды сертификации, ее объекты

73. Определение, назначение и цели сертификации

74. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации

75. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции

76. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

77. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей

78. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя



## **2.2 Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)**

Курсовая работа является завершающим этапом изучения дисциплины.

Тема курсовой работы "Управление конкурентоспособностью серийно

1. Обобщающие показатели качества продукции характеризуют:

- 1) уровень качества продукции в целом по отрасли или предприятию;
- 2) несколько однородных по какому-то признаку свойств.
- 3) несколько разнородных свойств продукции;
- 4) только одно из свойств продукции.

2. Методы определения значений показателей качества продукции подразделяются на две группы:

- 1) расчетные и измерительные;
- 2) статистические и стохастические;
- 3) по способам получения информации и по ее источникам;
- 4) дифференциальные и интегральные.

3. Показатели назначения определяют:

- 1) технические возможности и прогрессивность продукции, а также эффективность ее эксплуатации;
- 2) свойства изделия выполнять определенные функции, сохраняя во времени значения установленных эксплуатационных показателей в заданных пределах;
- 3) свойства продукции, обуславливающие оптимальное распределение затрат материалов, средств, труда и времени;
- 4) информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения продукции.

4. Квалиметрия – это наука, которая разрабатывает:

- 1) методы по оценке эффективности контроля качества продукции;
- 2) методы по количественной оценке качества;
- 3) методы стандартизации продукции;
- 4) методы оценки конкурентоспособности продукции.

5. Интегральный показатель в комплексном методе оценки уровня качества продукции используется, если можно установить:

- 1) функциональную зависимость его от исходных показателей;
- 2) параметры весомости усредняемых показателей;
- 3) затраты на создание продукции;
- 4) суммарный полезный эффект от эксплуатации или потребления продукции и суммарные затраты на создание продукции.

6. К комбинированным экспертным методам:

- 1) морфологический анализ;
- 2) метод отнесенной оценки - «мозговой атаки»;
- 3) метод сценариев;
- 4) метод Дельфы.

7. Абсолютно конкурентоспособной является продукция:



1) не имеющая аналогов на рынке;

- 2) высокого качества;
- 3) импортная;
- 4) экономичная.

8. Уровень качества оцениваемой продукции, для которой существенно значение каждого показателя, считается ниже базового, если:

- 1) хотя бы один из относительных показателей больше 1;
- 2) хотя бы один из относительных показателей меньше 0;
- 3) хотя бы один из относительных показателей меньше 1;
- 4) хотя бы один из относительных показателей больше -1.

9. Параметры весомости не определяются:

- 1) стохастическим методом;
- 2) методом предельных и номинальных значений;
- 3) методом эквивалентных соотношений;
- 4) методом стоимостных регрессионных зависимостей.

10. Смешанный метод оценки уровня качества продукции основан на совместном применении:

- 1) стохастического метода и метода экспертных оценок;
- 2) дифференциального и комплексного методов;
- 3) метода морфологического анализа и комплексного метода;
- 4) стохастического метода и дифференциального метода.

11. Для оценки уровня качества разнородной продукции используются:

- 1) средний взвешенный геометрический показатель;
- 2) средний взвешенный арифметический показатель;
- 3) индексы качества и индексы дефектности;
- 4) суммарный полезный эффект от эксплуатации продукции.

12. Экономический ресурс изделия – это:

- 1) период, за который достигается максимальный уровень цены потребления при нормальной интенсивности эксплуатации;
- 2) период, за который достигается минимальный уровень цены потребления;
- 3) период, за который достигается средневзвешенная цена потребления;
- 4) экономически обоснованный срок службы изделия,

13. Комплексный показатель качества разнородной продукции, выпущенной за рассматриваемый период времени, равный средневзвешенному значению относительных показателей качества этой продукции, называется:

- 1) индексом дефектности;
- 2) индексом технологичности;
- 3) индексом качества;
- 4) коэффициентом дефектности.

14. Метод, основанный на определении технического уровня и продажной цены продукции, относится:

- 1) к методам оценки конкурентоспособности продукции;
- 2) к методам оценки уровня качества однородной продукции;
- 3) к методам оценки уровня качества разнородной продукции;
- 4) методам оценки уровня качества смешной продукции.





15. Метод движения по уровням иерархии используется для определения комплексных показателей качества продукции в:

- 1) дифференциальном методе оценки уровня качества продукции;
- 2) комплексном методе оценки уровня качества продукции;
- 3) смешанном методе оценки уровня качества продукции;
- 4) экспертных методах оценки уровня качества продукции.

16. На стадии производства технический контроль качества продукции сводится:

- 1) к проверке правильности учета современных научно-технических достижений;
- 2) к контролю качества и состояния технических процессов;
- 3) к проверке правильности выполнения всех требований стандартов;
- 4) к проверке соответствия показателей качества продукции при ее функционировании требованиям нормативно-технической документации.

17. Примером национального стандарта может быть:

- 1) ОСТ;
- 2) ОКТЭИ;
- 3) ИСО;
- 4) ГОСТ Р.

18. Доля эффекта, падающая непосредственно на работы по стандартизации в общем экономическом эффекте учитывает:

- 1) затраты на мероприятия по внедрению стандарта;
- 2) прибыль предприятия от стандартизации;
- 3) затраты и коэффициенты значимости работ по каждому этапу стандартизации;
- 4) трудоемкость, стоимость и сроки создания стандарта.

19. Добровольная сертификация осуществляется для:

- 1) параметров качества продукции, которые регламентируют охрану окружающей среды;
- 2) параметров качества продукции, которые регламентируют безопасность пользователя продукции;
- 3) параметров, которые улучшают климат доверия между поставщиками и потребителями продукции;
- 4) параметров качества продукции, которые регламентируют техническую и информационную совместимость.

20. В состав затрат на проведение сертификации не входит оплата:

- 1) услуг органа сертификации продукции;
- 2) услуг испытательной лаборатории;
- 3) инспекционного контроля за сертифицированной продукцией;
- 4) активного контроля за качеством продукции.

21. Функция управления качеством, заключающаяся в применении корректирующих действий для оперативного устранения выявленных несоответствий, а также предупреждающих или профилактических мер – в зависимости от характера разработанных мероприятий, называется:

- 1) планирование качества;
- 2) политика в области качества;



- 3) реализация мероприятий;
- 4) организация работ по качеству.

22. Какой этап НЕ включает процесс разработки и внедрения СМК (системы менеджмента качества):

- 1) стандартизация;
- 2) разработка и внедрение СМК;
- 3) проверка и оценка СМК;
- 4) сертификация СМК.

23. Какой процесс из представленных ниже процессов СМК относится к процессам, осуществляемым высшим руководством:

- 1) закупки;
- 2) управление документацией;
- 3) управление устройствами для мониторинга и изменений;
- 4) определение стратегии и целей организации.

24. Какой из стандартов содержит требования к документации СМК:

- 1) ГОСТ Р ИСО 9000-2008;
- 2) ГОСТ Р ИСО 9001-2015;
- 3) ГОСТ Р ИСО 9004-2001.

25. Какой из факторов является самым важным в успехе исследования СМК:

- 1) доступ информации и использование компьютера;
- 2) организация исследования;
- 3) методология исследования;
- 4) творческий потенциал исследователя.

Текущий контроль проводится в виде: опроса на занятиях, проверочных и самостоятельных работ, промежуточная аттестация - тестирование