

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2025 09:29:15
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Товолжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Высшей школы дизайна и искусства

Протокол от 27.01.2025г. № 7

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств)

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Всеобщее управление качеством»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата

«Управление качеством»

наименование образовательной программы

27.03.02 «Управление качеством»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Радюхина Г.В. доцент, высшая школа дизайна и искусства, к.т.н., доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2025

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-3	Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах
ОПК-5	Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности	ИОПК-5.3. Осуществляет мониторинг и владеет методами оценки прогресса в области улучшения качества ИОПК-5.4. Решает задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством
ОПК-9	Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией	ИОПК-9.1. Проводит работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- навыками выполнения обзоров передового национального и международного опыта по разработке и внедрению систем управления качеством
- вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством
- находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества
- навыками сбора, анализа и обобщения профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

уметь:

- проводить сравнительный анализ концепций управления качеством; объяснить экономические категории качества и управления им
- вести работу по внедрению современных концепций всеобщего управления качеством
- находить организационно-управленческие решения, направленные на улучшение качества
- выбирать, систематизировать, обобщать и синтезировать новую информацию; осуществлять поиск различных источников информации для решения стандартных задач профессиональной деятельности

знать:

- нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции
- основную проблематику передового национального и международного опыта в области управления качеством продукции (услуг); современный российский и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)

- современный российский зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
- генезис и многоаспектность категории «качество», терминологию в области управления качеством; сущность основных систем управления качеством

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. История развития идей в области качества	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
2	Тема 2. Содержание модели «Всеобщего контроля качества»	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
3	Тема 3. Характеристика этапов эволюции управления качеством	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
4	Тема 4. Место управления качеством в системе общего менеджмента	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
5	Тема 5. Постулаты совершенствования качества Деминга	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
6	Тема 6. Принципы управления качеством Д.Джурана. Философия качества Ф.Кросби.	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
7	Тема 7. Японский опыт управления качеством	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
8	Тема 8. Американский опыт управления качеством	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
9	Тема 9. Европейский опыт управления качеством	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-8
10	Тема 10. Теория и практика отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
11	Тема 11. Виды деятельности в области качества	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
12	Тема 12. Суть, цели, задачи и методы Всеобщего управления качеством. Методические средства и элементы TQM	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9
13	Тема 13. Основные принципы реализации Всеобщего управления качеством	ОПК-3, ОПК-5, ОПК-9

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки экзамену

ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. История становления и развития идей в области качества.
2. Теория А.Фейгенбаума.
3. Этапы модели «Всеобщего контроля качества».
4. Трилогия качества Джурана.
5. Концепция бездефектной работы Ф.Кросби.
6. Характеристика этапа контроля качества в начале 20 века.
7. Этап управления качеством продукции.
8. Основные направления деятельности общего менеджмента.
9. Система Ф.У. Тейлора общего менеджмента.
10. Развитие концепции управления качеством в общем менеджменте
11. Философия и концепции Деминга
12. 10 принципов философии Джозефа Джурана.
13. 14 принципов управления качеством Филиппа Кросби.

Тесты

1 Какой стандарт носит название «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

-: ИСО 14001

-: ИСО 14004

-: ИСО 14000

2 Серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий – это_____

-: ИСО

-: ТР

-: ГОСТ

3 На основе каких стандартов должно вестись управление процессами продукции, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса

-: ИСО серии 14000

-: ИСО серии 9000

-: ИСО 19011

4 ИСО серии 14000– это_____

-: международные стандарты в области систем экологического менеджмента

-: серия международных стандартов, содержащих термины и определения, основные

принципы менеджмента качества

-: международный стандарт, содержащий руководящие указания по аудиту систем менеджмента организаций

5 Кто из персонала осуществляет второй этап жизненного цикла продукции – проектирование и разработка продукции

-: конструкторы и технологи

-: маркетологи и конструкторы

-: конструкторы

6 Наиболее эффективной рабочей моделью качества, способствующей повышению конкурентоспособности, является_____

-: модель TQM

-: модель TMQ

-: модель TQC

7 Умение оперативно управлять качеством продукции в зависимости от меняющихся запросов потребителей при минимальных затратах на обеспечение этого качества способствует_____

-: повышению конкурентоспособности

-: снижению конкурентоспособности

-: нет верного ответа

8 Результат умелого управления качеством продукции при минимальных затратах на её проектирование и производство-это_____

-: прибыль

-: интеграция

-: маркетинг

9 С чего начинается этап производства продукции

-: с закупки необходимых материалов и т.д.

-: с разработки чертежей

-: с изучения рынка

-: все ответы верны

10 Продукция, находящаяся на первом – четвертом этапах в стандартах ИСО серии 9000 определена как:

-: преднамеренная

-: непреднамеренная

-: нет верного ответа

11 Продукция, находящаяся на пятом этапе – утилизация продукции после выработки ресурса – в стандартах ИСО серии 9000 определена как:

-: непреднамеренная

-: преднамеренная

-: нет верного ответа

12 В каком году был основан Европейский фонд управления качеством

-: в 1988

-: в 1980

-: в 2000

13 Как расшифровывается аббревиатура EFQM

-: Европейский фонд управления качеством

-: Европейская премия по качеству

-: Японская премия качества

14 Как расшифровывается аббревиатура EQA

-: Европейская премия по качеству

-: Европейский фонд управления качеством

-: Японская премия качества

15 В каком году была учреждена Европейская премия по качеству

-: в 1992

-: в 1990

-: в 2000

16 Модель Европейской премии по качеству не включает такой критерий оценки, как:

-: роль собственников фирмы

-: политика и стратегия

-: роль руководства

17 В каком году появилась система Тейлора

-: 1905

-: 1904

-: 1906

-: 1907

18 Кто предложил оценивать качество методом выборочного контроля

-: Додж и Ромиг

-: Джуран

-: Деминг

-: Кросби

19 Какое понятие ввел Шухарт, на основании статистического контроля качества

-: цикл непрерывных технологических изменений

-: стоимость качества

-: концепция управления качеством

20 Кто предложил модель Всеобщего контроля качества

-: Арманд Фейгенбаум

-: Эдвард Деминг

-: Джозеф Джуран

-: Филипп Кросби

21 Какие три аспекта стратегического планирования качества в организации выделены в идее трилогии качества

-: планирование качества, улучшение качества, управление качеством

-: планирование качества, статистический контроль качества, повышение эффективности контроля

-: планирование качества, мотивация рабочих, улучшение качества

22 Кто предложил концепцию бездефектной работы

-: Кросби

-: Джуран

-: Деминг

-: Мейо

23 Какая система была создана в СССР в 50-е годы

-: бездефектного изготовления продукции

-: управление качеством

-: нулевых дефектов

24 Какова основная цель управление качеством производства

-: предупреждение дефектов

-: выявление дефектов

-: поддержание и совершенствование качества

-: постоянное совершенствование качества

25 Какова основная цель обеспечения качества

-: поддержание и совершенствование качества

-: предупреждение дефектов

-: выявление дефектов

-: постоянное совершенствование качества

ОПК-5. Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. Японский опыт управления качеством.
2. Философия качества Г. Тагути.
3. Философия качества К.Исикава.
4. Американский опыт управления качеством
5. Европейский опыт управления качеством
6. Российский опыт управления качеством.
7. Понятие качества продукции (услуг).

8. Основные направления деятельности по качеству.
9. Цель деятельности по обеспечению качества.
10. Задачи обеспечения качества.
11. Цель деятельности по управлению качеством.
12. Цель деятельности по улучшению качества.

Тесты

1 Как расшифровывается система «НОРМ»

- : научная организация роста моторесурсов
- : научная основная работа моторесурсов
- : направление организации работы моторесурсов
- : надежная организация работы менеджмента

2 Какая система появилась на заводе «Кинелскоп» в Львовской области

- : КС У КП
- : ДЖИТ
- : НОРМ
- : КАНАРСПИ

3 На рубеже каких годов было разработано семейство международных стандартов на системы качества ИСО серии 9000

- : 1970-1980-х
- : 1940-1950-х
- : 1990-2000-х
- : 1980-1990-х

4 Основные направления деятельности классической школы являются:

- : все ответы верны
- : описание функций управления
- : развитие принципов управления
- : систематизация управления организацией

5 Кем были предложены 14 принципов совершенствования качества для менеджеров

- : Деминг
- : Маслоу
- : Кросби
- : Херцберг

6 Назовите первый постулат Эдвардса Деминга

- : соблюдайте постоянство целей
- : откажитесь от повсеместного контроля
- : устраните барьеры между подразделениями и сотрудниками организации

7 Назовите факторы всеобщего управления качеством

- : все ответы верны
- : ориентация на потребителя
- : ориентация на процесс и его результаты
- : непрерывное совершенствование
- : проведение измерений

8 Назовите чьи принципы в первую очередь легли в основу современной концепции управления качеством

- : Деминг
- : Мейо
- : Болдридж

9 На что направлен подход «управление посредством целей»

- : на достижение поставленных целей
- : на руководство компании
- : на конкретность решаемой проблемы
- : на непрерывность управления

10 Как называется подход, основной целью которого является постоянное совершенствование качества

- : управление посредством качества
- : управление посредством мероприятий
- : управление посредством целей

- 11 Кто в 1950 г. внедрил системы комплексного управления качеством на японских предприятиях
- : Э. Деминг
 - : Г. Тагути
 - : Дж. Джуран
- 12 Кто предложил «кружки качества»
- : К. Исикава
 - : Э. Деминг
 - : А. Фейгенбаум
- 13 Добровольные объединения работников организации различного уровня и разных областей деятельности, собирающихся в свободное от работы время, с целью поиска мероприятий по совершенствованию качества - это_____
- : кружки качества
 - : цех качества
 - : группа качества
- 14 «Кружки качества» действуют на основе принципов
- : все ответы верны
 - : добровольности участия
 - : регулярности собраний
 - : конкретности решаемых проблем
 - : выявления, изучения и оценки проблем качества в ходе обсуждения
- 15 «Кружки качества» обеспечивают
- : все ответы верны
 - : самообучение членов кружка
 - : укрепление связей между сотрудниками фирмы
 - : выявление мероприятий по сокращению затрат
 - : проведение причинно-следственного анализа
- 16 Какая система управления качеством ориентирована на предотвращение возможностей допущения дефектов
- : японская
 - : европейская
 - : американская
- 17 К чему сводилось управление качеством в американской системе в конце XX века
- : к планированию качества
 - : к управлению качеством
 - : к контролю качества
- 18 На основе каких стандартов были созданы единые стандарты и подходы к технологическим регламентам
- : ИСО серии 9000
 - : ИСО серии 14000
 - : ИСО серии 9001
- 19 Отличительными особенностями европейского подхода к решению проблем качества являются
- : все ответы верны
 - : законодательная основа для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества
 - : гармонизация требований национальных стандартов, правил и процедур сертификации
 - : создание региональной инфраструктуры и сети национальных организаций, уполномоченных проводить работы по сертификации продукции и т. д.
- 20 Постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества – это
- : улучшение качества продукции
 - : управление качеством продукции
 - : обеспечение качества продукции
- 21 Назовите факторы внутренней среды, оказывающие влияние на уровень качества производимой продукции
- : все ответы верны

- : технологические
- : экономические
- : организационные
- : социальные

22 Пространственная модель качества, в которой каждый виток характеризуется новым, более высоким уровнем качества - это _____

- : спираль качества
- : петля качества
- : триада качества

23 Кто разработал цикл управления качеством «PDCA»

- : Э. Деминг
- : Дж. Джуран
- : К. Исикава

24 Циклически повторяющийся процесс принятия решения, используемый в управлении качеством – это _____

- : цикл PDCA
- : петля качества
- : спираль качества

25 Философия организации, которая основана на стремлении к качеству и практике управления, которая приводит к всеобщему качеству – это _____

- : всеобщее управление качеством
- : контроль качества
- : улучшение качества

26 Назовите цели TQM

- : все ответы верны
- : ориентация предпринимательства на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей
- : возведение качества в ранг цели предпринимательства
- : оптимальное использование всех ресурсов организации

27 В каком году концепция TQM сложилась как научно-практический подход к обеспечению качества

- : 1980
- : 1955
- : 2000

28 Принципы TQM - это

- : всестороннее фундаментальное правило руководства и управления процессом, постоянного улучшения деятельности организации для удовлетворения требований всех заинтересованных сторон
- : совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
- : признак продукции, количественно характеризующий любые ее свойства или состояния

29 В реализации подхода TQM участвуют:

- : все службы и подразделения компании
- : руководство компании
- : служба качества

30 Как называется первый принцип TQM

- : ориентация организации на потребителя
- : взаимовыгодные отношения с поставщиками
- : системный подход к управлению

31 Какие принципы относятся к TQM

- : вовлечение сотрудников
- : лидерство руководителя
- : процессный подход
- : все перечисленные

32 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает в первую очередь как:

- : потребитель
- : владелец процесса

-: поставщик

33 Модель всеобщего управления качеством базирующаяся на процессном подходе предполагает, что каждый работник выступает во вторую очередь как:

-: владелец процесса

-: потребитель

-: поставщик

34 Основа подхода к всеобщему управлению качеством в организации и включает в себя:

-: все варианты верны

-: договорные обязательства по качеству

-: коммуникации и культуру взаимоотношений

35 Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»?

-: свойство

-: категория

-: качество.

36 Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?

-: свойство;

-: категория;

-: качество.

37 Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»

-: свойство

-: категория

-: качество.

39 Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

-: качество;

-: конкурентоспособность;

-: полезность.

40 Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

-: выполнять

-: удовлетворять

-: принимать

41 Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»:

-: полезность

-: конкурентоспособность

-: цена

42 К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»?

-: ориентация на потребителя

-: ориентация на производство

-: ориентация на восприятие

ОПК-9. Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией

Перечень вопросов для подготовки экзамену

1. Суть, цели, задачи TQM.
2. Различия основных принципов традиционной системы управления качеством и системы TQM.
3. Характеристика восьми принципов TQM.
4. Классификация потребителей.

5. Методы изучения ожиданий потребителей.
6. Процессный подход при реализации TQM.
7. Трилогия Джурана.
8. Система улучшения «Кайрио».
9. Система улучшения «Кайзен».
10. Затраты, связанные с плохим качеством.
11. Роль руководства в реализации принципа улучшения качества.

Тесты

- 1 На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?
 - : контроль
 - : обеспечение
 - : оперативное управление
- 2 Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение взаимодействия с микросредой организации?
 - : постоянное улучшение качества
 - : ориентация на потребителя
 - : системный подход к управлению
- 3 Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям»?
 - : обеспечение качества
 - : управление качеством
 - : контроль качества
- 4 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
 - : обеспечение качества
 - : управление качеством
 - : планирование качества
- 5 Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
 - : планирование качества
 - : управление качеством
 - : улучшение качества
- 6 Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?
 - : характеристика качества
 - : требование к качеству
 - : свойство
- 7 Какие международные стандарты направлены на создание системы менеджмента качества?
 - : ISO 9000-2000
 - : EN-45000
 - : ISO-14000
- 8 Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...
 - : помочь организациям увеличить цены на продукцию
 - : помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК)
 - : помочь организациям повысить квалификацию персонала
- 9 Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые:
 - : 5 лет
 - : 3 года
 - : 10 лет
- 10 В каком году были внесены последние изменения в стандарты серии ИСО 9000?
 - : 2005

-: 2015

-: 2011

11 Качество это-

-: степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям

-: потребность, которая установлена или является обязательной

-: степень удовлетворенности потребителя

12 ИСО 9000 способствует обеспечению качества при...

-: монтаже и обслуживании продукции

-: проектировании и разработке

-: охране окружающей среды и обеспечении социально-экономических потребностей

13 Кто является высшим органом ИСО?

-: Президент

-: Центральный секретариат

-: Генеральная ассамблея

14 Основная философия TQM базируется на принципе –

-: улучшению всегда есть предел

-: качественный товар «точно в срок»

-: улучшению нет предела

15 Внедрение TQM на предприятии не требует:

-: смены персонала компании

-: мониторинга поставщиков и качества их продукции

-: вовлечения и обучения всего персонала

16 Причина, конкретная движущая сила процесса создания продукции, способная улучшить один или несколько показателей качества продукции - ...

-: система управления качеством продукции

-: условие повышения качества продукции

-: фактор повышения качества продукции

17 Для первого этапа развития документированных систем качества характерна система мотивации в виде

-: мотивации к внедрению TQC

-: штрафов

-: мотивация к внедрению TQM

18 Кто сформулировал основные концепции кружков качества

-: Фейгенбаум

-: Исикава

-: Джуран

19 Для второго этапа развития документированных систем качества характерна система обучения персонала в виде

-: тотального обучения TQM, ISO 9000

-: профессионального обучения

-: обучения статистическим методам

20 Что является основой системы БИП

-: безубыточное исполнение производства

-: бригадное изготовление продукции

-: бездефектное изготовление продукции

21 Какой процесс не входит в «Триаду качества» Джурана?

-: улучшение

-: выполнение операций

-: планирование

22 Кто впервые ввел понятие «качество»?

-: Фейгенбаум

-: Гегель

-: Аристотель