

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 13:17:51
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры
«Управление качеством и
инновационные технологии»

Протокол от 25.06.2023 № 12

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации
по дисциплине

«Управление качеством сервисных услуг»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования –
программе

бакалавриата

«Сервис транспортных средств»

наименование образовательной программы

43.03.01«Сервис»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Лисова Е.А к.т.н., доцент кафедры
«Управление качеством и инновационные
технологии»

Тольятти
2023

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 обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знает: основы управления качеством; особенности оценивания качества оказания услуг, оказания услуг в соответствии с заявленным качеством; российские и международные стандарты качества

Умеет: организовывать оценку качества услуг; обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии с российскими и международными стандартами качества

Владеет: методами контроля и оценки качества сервисных услуг; навыками обеспечения качества оказания услуг; навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в избранной сфере профессиональной деятельности

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Методология управления качеством. Управление качеством как фактор успеха предприятия в конкурентной борьбе.	ОПК-3
2	Тема 2. Общие понятия управления качеством.	ОПК-3
3.	Тема 3. Процесс и содержание управления качеством продукции и услуг.	ОПК-3
4	Тема 4. Общие функции управления качеством продукции и услуг.	ОПК-3
5.	Тема 5. Контроль, учет и анализ процессов управления качеством.	ОПК-3
6.	Тема 6. Специальные подсистемы управления качеством.	ОПК-3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине - зачет.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Перечень вопросов для подготовки к зачету

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

1. В чем сущность концепции управления качеством продукции?
2. Какое значение имеет повышение качества продукции для производителя и потребителя?
3. В чем сущность модели «Кольцо успеха»?
4. Назовите четыре периода эволюции качества.
5. Что такое уровень качества продукции?
6. Назовите фазы (периоды) управления качеством продукции.
7. В чем сущность политики в области качества?
8. Дайте определение понятиям «обеспечение качеством продукции» и «управление качеством продукции».
9. Назовите цели и задачи управления качеством продукции.
10. Назовите основные функции управления качеством продукции.
11. Назовите основные методы управления качеством продукции. В чем их сущность?
12. В чем сущность жизненного цикла продукции (ЖЦП)? Назовите этапы ЖЦП.
13. Назовите основные принципы обеспечения качества и управления качеством продукции.
14. Назовите основные факторы обеспечения качества продукции.
15. Назовите основные принципы системного управления качеством.
16. В чем сущность контрольных карт Шухарта?
17. Что такое «петля качества»?
18. Что понимается под Циклом Деминга и каковы его этапы?
19. Что понимается под концепцией ежегодного улучшения качества Дж. Джурана и на каких принципах она основывается?
20. В чем сущность диаграммы Исикавы?
21. На каких основных положениях базируются методы Тагути?
22. Раскройте основное содержание программы ZD Ф. Кросби.
23. Какова роль А. Фейгенбаума в формировании системного подхода к управлению качеством?
24. Раскройте содержание основных национальных концепций управления качеством (БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП).
25. Сущность планирования качества продукции.
26. Дайте характеристику организации работ по качеству.
27. В чем суть модели самооценки организации на соответствие премий по качеству?
28. Какие критерии оценки используются в Европейской премии по качеству?
29. Какие цели преследуют национальные премии в области качества?
30. Приведите примеры российских премий в области качества.
31. Назовите основные виды и методы контроля качества и разъясните их сущность.
32. Дайте характеристику статистических методов контроля качества: диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма, гистограмма, диаграмма рассеяния, контрольная карта.
33. В чем сущность разработки и реализации мероприятий по качеству?
34. Что такое аудит уровня качества?
35. В чем сущность брендовых свойств продукции?
36. Дайте характеристику основных методов определения показателей качества продукции и уровня качества продукции.

37. Дайте характеристику основных этапов комплексной оценки уровня качества продукции.
38. Назовите основные проблемы поддержания уровня качества продукции.
39. Назовите основные инструменты управления качеством в обращении и использовании продукции.
40. Назовите основные факторы поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
41. Объясните взаимосвязь конкурентоспособности и удовлетворенности потребителей.
42. В чем особенность оценки конкурентоспособности продукции во взаимосвязи с привлекательностью магазина и качеством сервисных услуг?
43. Назовите основные пути поддержания уровня качества и конкурентоспособности продукции.
44. В чем сущность формирования потребительских предпочтений и каковы основные факторы их формирования?
45. Перечислите основные принципы системного подхода к управлению качеством.
46. Назовите основные элементы систем качества.
47. Назовите основные этапы разработки систем качества.
48. Что является главным критерием эффективности системы качества?
49. Назовите основные направления совершенствования систем качества.
50. Назовите основные принципы TQM.
51. Назовите основные части TQM.
52. Какова структура международных стандартов серии ИСО 9000?
53. Назовите основные принципы стандарта серии ИСО 9000.
54. Какие разделы включены в структуру стандарта ИСО 9001?
55. Объясните значение метрологического обеспечения управления качеством.
56. В чем сущность этапов оценки систем качества?
57. Назовите основные законы, служащие для правового обеспечения качества.
58. Дайте классификацию затрат на качество.
59. Какие методические подходы используются в оценке эффективности управления качеством?
60. В чем сущность управления затратами на качество?

Примерный тест для итогового тестирования

1. Кто из ученых разработал идею «Триады качества»
- Джуран
 - Шухарт
 - Исикава
 - Тагути
2. Кто является основоположником статистического метода управления качеством «рыбий скелет»
- Исикава
 - Джуран
 - Шухарт
 - Тагути
3. Основой философии качества Деминга является
- атмосфера сотрудничества
 - принцип борьбы противоположностей
 - антикризисное управление
 - научный подход
4. Назовите инструмент для первичного сбора информации
- Контрольный листок
 - Диаграмма Парето
 - Диаграмма Исикавы
 - Контрольная карта
5. Диаграмма Исикавы еще называется
- причинно-следственной
 - причинно-результативной

- результативно-причинной
- следственно-причинной
- 6. Принцип системы контроля качества продукции, в основе которого лежит самоконтроль – это _____
- ноль дефектов
- ноль отходов
- ноль продуктов
- ноль брака
- 7. Управление качеством по принципу «Триада качества» осуществляется с помощью процессов
- планирование
- контроль
- улучшение
- разработка
- 8. Из чего состоит триада качества в трактовке Джурана
- планирование качества, контроль качества, совершенствование качества
- контроль качества, управление качеством, прогнозирование качества
- управление качеством, контроль качества, совершенствование качества
- управление качеством, совершенствование качества, прогнозирование качества
- 9. _____ - это совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением
- качество
- уровень качества
- 10. Подходы к количественной оценке качества продукции определяет специальная наука:
- квалиметрия
- метрология
- 11. _____ - дополнительные ценности, имеющие прямое отношение к виду и качеству продукции, но действующие временно, иногда сезонно, обычно меньше жизненного цикла товара
- временные ценности
- постоянные ценности
- 12. _____ - это такие дополнительные потребительские ценности, которые действуют на протяжении всего жизненного цикла продукции, но имеют к базовым ценностям не прямое, а косвенное отношение
- постоянные ценности
- временные ценности
- сопутствующие ценности
- 13. _____ - это рыночная стоимость продукции или цена
- универсальные ценности
- временные ценности
- сопутствующие ценности
- 14. Совокупность показателей качества продукции можно классифицировать по признакам:
- по отношению к различным свойствам продукции
- по методу определения
- по характеру использования
- по способу измерения
- 15. _____ - это показатель, характеризующий несколько свойств продукции.
- комплексный показатель качества продукции
- относительный показатель качества продукции
- 16. _____ - это отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию или потребление
- интегральный показатель качества продукции
- комплексный показатель качества продукции
- 17. Оценка уровня качества продукции может производиться

- дифференциальным методом
- комплексным методом
- аналитическим методом

18. Показатели надежности характеризуют свойства:

- безотказности
- долговечности
- ремонтпригодности
- сохраняемости
- функциональности

19. К эргономическим показателям качества относятся:

- гигиенические
- антропометрические
- психофизиологические
- эстетические

20. Качество измерений характеризуется:

- относительной погрешностью
- абсолютной погрешностью

21. _____ - это свойство изделия выполнять заданные функции, сохраняя свои эксплуатационные показатели в заданных пределах в течение требуемого промежутка времени или требуемой наработки

- надежность
- наработка

22. Кого на Западе называют отцом современной философии качества

- Шухарта
- Джурана

23. _____ - это замкнутый в виде кольца жизненный цикл продукции

- петля качества
- цикл Деминга

24. Цикл Деминга включает:

- планирование
- осуществление
- контроль
- управление воздействием
- улучшение

25. Задачей управления качеством является:

- установление причин брака
- установление заданий

26. _____ - это новая форма организации «justintime», буквально означающая «производство точно в срок»

- система «ДЖИТ»
- комплексная система управления качеством продукции (КСУКП)

27. Какие различают виды контрольных операций по стадиям жизненного цикла изделия

- контроль проектирования новых изделий
- контроль закупки материалов и комплектующих
- контроль знания техники безопасности
- промежуточный контроль

28. Выберите правильную последовательность схемы сферы производства

- идея продукта – маркетинг продукта – заключение контракта – производство – упаковка – доставка
- идея продукта – закупка сырья – производство – доставка
- идея продукта – маркетинг – производство – закупка сырья
- заключение контракта – идея продукта – маркетинг продукта – производство – упаковка – доставка

29. На какой стадии формируется качество продукции

- проектирования
- заключения контракта на поставку
- изготовления
- сборки

- контроле качества

30. В чём заключается смысл функциональной модели «петля качества»

- процесс управления качеством охватывает все стадии жизненного цикла товара
- процесс управления качеством имеет циклическую структуру
- процесс управления качеством целесообразно осуществлять на отдельных стадиях
- жизненного цикла товара