

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 27.05.2025г. № 11

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

«Управление процессами»

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-8	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг ИОПК-8.2. Осуществляет критический анализ информации в области профессиональной деятельности
ПК-2	Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), используя цифровые технологии для сбора и обработки данных ИПК-2.2. Разрабатывает планы мероприятий по устранению причин снижения качества продукции (работ, услуг) ИПК-2.5. Разрабатывает мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- методами и цифровыми инструментами моделирования процессов;
- методами обработки, анализа данных о качестве, визуализации результатов анализа.
- методами анализа причин проблем с качеством продукции (услуг) и процессов, в т.ч. с использованием информационных технологий;
- методами управления процессом разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий, в т.ч. с использованием информационных технологий.

уметь:

- применять актуальную нормативную документацию в области проектирования и управления процессами производства и процессами системы менеджмента качества.
- разрабатывать планы корректирующих и предупреждающих мероприятий, осуществлять внедрение и контроль над запланированными мероприятиями.

знать:

- основные методы проектирования продукции; методы моделирования процессов;
- методы сбора, обработки и анализа информации о качестве.
- методы анализа причин проблем с качеством продукции (услуг) и процессов;
- методы разработки и внедрения корректирующих и предупреждающих мероприятий.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. Виды процессов и их характеристики	ОПК-8, ПК-2
2	Тема 2. Процессный подход в стандартах ИСО серии 9000	ОПК-8, ПК-2
3	Тема 3. Моделирование процессов	ОПК-8, ПК-2
4	Тема 4. Методология функционального моделирования IDEF0	ОПК-8, ПК-2
5	Тема 5. Разработка структуры карты процессов	ОПК-8, ПК-2
6	Тема 6. Управление процессами проектирования и разработки	ОПК-8, ПК-2
7	Тема 7. Требования ИСО 9001:2000 к процессам проектирования и разработки	ОПК-8, ПК-2
8	Тема 8. Процесс управления поставщиками	ОПК-8, ПК-2
9	Тема 9. Управление производством и обслуживанием	ОПК-8, ПК-2
10	Тема 10. Процессы управления документацией СМК	ОПК-8, ПК-2
11	Тема 11. Советы по улучшению качества процессов	ОПК-8, ПК-2
12	Тема 12. Методы улучшения качества процессов	ОПК-8, ПК-2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен, защита КП.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 бальная шкала, %	100 бальная шкала, %	5-бальная 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

ОПК-8 Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Понятие «процесс».
2. Какие основные процессы относятся к бизнес-процессам?
3. Какие процессы организации относятся к поддерживающим (вспомогательным)?
4. Какие процессы организации относятся к управляющим ?
5. Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов?
6. Цель процесса в чем заключается?
7. Что относится к ресурсам процесса ?
8. Показатели результативности процесса.
9. Документация системы менеджмента качества.
10. Внутренний аудит процесса СМК.
11. Показатели процесса что могут характеризовать?
12. Какие существуют виды процессов СМК?
13. Входы и выходы процесса СМК.
14. Цикл PDCA.
15. Специальные характеристики процесса
16. План управления
17. Изменчивость процесса
18. Стабильность процесса
19. Факторы изменчивости
20. Какие статистические методы применяются для оценки стабильности процесса
21. Контрольная карта средних и размахов
22. Среднеквадратическое отклонение для оценки полной изменчивости
23. Индекс воспроизводимости
24. Уравнение регрессии
25. «Поле корреляции»
26. Преимущество выборочного контроля
27. Корректирующие действия
28. Критерии результативности при проведении корректирующих действий
29. Цель предупреждающих действий

Тесты

- 1 Процесс – это ...
 - :процедура
 - :описание деятельности
 - :совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выход
 - :совокупность технологических операций
- 2 Высшее руководство должно проводить мониторинг показателей процессов ...
 - :чтобы убедиться в их результативности и эффективности
 - :чтобы ежегодно выбирать наилучший процесс
 - :чтобы пройти аудит
- 3 Документация системы менеджмента качества должна включать ...

- :Руководство по качеству и обязательные документированные процедуры
- :Руководство по качеству, обязательные документированные процедуры и документацию для управления процессами
- :только документы, требуемые потребителем
- 4 Внутренний аудит процесса СМК позволяет в первую очередь ...
- :проверить соответствие процессов требованиям ИСО 9001
- :проверить результативность процессов
- :проверить документацию
- 5 Показатели процесса могут характеризовать...
- :качество
- :выполнение плана
- :успешное окончание
- :результативность и эффективность
- 6 Существуют следующие виды процессов СМК:
- :планирование
- :производство
- :поддерживающие и процессы управления
- :закупка
- 7 Какие процессы СМК требуют показателей эффективности ...
- :технологические
- :управляющие
- :бизнес-процессы
- :все ответы верны
- 8 Входы и выходы процесса СМК могут быть ...
- :материальными
- :нематериальными
- :информационными
- :все ответы верны
- 9 Цикл PDCA – это ...
- :цикл управления процессом
- :«планируй – делай – проверяй – действуй»
- :инструмент управления качеством продукции
- 10 Системный подход к менеджменту означает ...
- :идентификацию, понимание и управление взаимосвязанными процессами
- :постоянный мониторинг
- :улучшение процессов
- :проведение анализа результатов
- 11 Показатели оценки процесса характеризуют ...
- :качество выхода процесса
- :успешное функционирование процесса
- :результативность и эффективность процесса
- :все ответы верны
- 12 IDEFo – это ...
- :стандарт документирования технологических процессов
- :метод улучшения процессов
- :методология описания бизнес-процессов
- :диаграмма последовательности
- 13 Показатели эффективности не обязательны для следующих процессов СМК ...
- :управляющих
- :жизненного цикла продукции

- :бизнес-процессов
- :поддерживающих процессов
- :для любых
- 14 Цикл SDCA – это ...
- :цикл управления процессом
- :цикл улучшения
- :«стандартизируй – делай – проверяй – действуй»
- :инструмент управления качеством продукции
- 15 Процесс может быть описан ...
- :графически
- :в виде алгоритма
- :в виде паспорта процесса
- :в виде сетевого графика
- :все ответы верны
- 16 IDEF3 – это ...
- :инструмент описания процессов СМК
- :стандарт документирования технологических процессов
- :метод улучшения процессов
- :методология описания бизнес-процессов
- 17 Специальные характеристики – это ...
- :характеристики, влияющие на безопасность или соответствие обязательным требованиям
- :особенные характеристики продукции и процессов
- :характеристики, значительно влияющие на стоимость продукции
- 18 План управления – это документ ...
- :схематически представляющий ход действующего и предлагаемого процесса
- :описывающий и определяющий предусмотренные для продукта условия обработки и устанавливающий параметры процесса
- :описывающий систему для управления продукцией и процессом
- :нет правильного ответа
- 19 Изменчивость процесса – это ...
- :состояние, описывающее процесс, из которого удалены все особые причины
- :определение коренной причины
- :неизбежные различия между индивидуальными выходными данными процесса
- :отсутствие особых причин
- 20 Стабильность процесса – это ...
- :состояние, описывающее процесс, из которого удалены все особые причины
- :ситуация, при которой определены все коренные причины
- :неизбежные различия между индивидуальными выходными данными процесса
- :все ответы верны
- 21 Факторы изменчивости – это ...
- :состояние персонала
- :состояние оборудования и оснастки
- :качество комплектующих и материалов
- :состояние производственной среды
- :все ответы верны
- 22 Диаграмма Исикава – это ...
- :инструмент для определения главных причин влияющих на проблему
- :инструмент для определения стабильности процесса
- :инструмент для определения всех причин, влияющих на проблему

-инструмент для определения возможных взаимосвязей между двумя характеристиками

23 Для оценки стабильности процесса применяются следующие статистические методы

...

- :контрольные карты
- :индексы пригодности/воспроизводимости
- :контрольные листки
- :диаграмма Исикава

24 Диаграмма Парето – это...

- :инструмент для определения главных причин, влияющих на проблему
- :инструмент для определения стабильности процесса
- :инструмент для определения всех причин, влияющих на проблему
- :инструмент для определения возможных взаимосвязей между двумя характеристиками

25 Общие причины изменчивости ...

- :не являются частью системы
- :являются частью системы
- :локализованы по своей природе
- :не связаны с системой

26 Контрольная карта средних и размахов – это...

- :X – R карта
- :X – MR карта
- :Xср. – R карта
- :Xср. – S карта

27 Контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии – это означает, что ...

- :процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям
- :процесс не будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям
- :процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям, при условии, что поле допуска будет шире, чем контрольные границы
- :процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям, при условии, что поле допуска будет уже, чем контрольные границы

28 Контрольная карта – инструмент статистического анализа в производственной практике, позволяющий ...

- :отслеживать состояние процесса (его управляемость)
- :контролировать продукцию
- :правильно назначать выборку
- :своевременно выявлять общие причины

28 Любой процесс описывается следующими статистическими характеристиками – ...

- :особыми и общими причинами
- :воспроизводимость и стабильность
- :положение и размер
- :интенсивность и производительность

30 Индекс воспроизводимости рассчитывается для ...

- :нестабильных процессов
- :пригодных процессов
- :стабильных процессов
- :любых процессов

31 Уравнение регрессии составляется для ...

- :для углубленного анализа

- :для прогнозирования результатов
- :для принятия решений
- :для отчета
- 32 «Поле корреляции» называют ...
- :диаграмму Исикава
- :диаграмму Парето
- :диаграмму рассеивания
- :диаграмму связей
- 33 Преимущество выборочного контроля состоит в ...
- :снижение затрат на контроль
- :уменьшение времени контроля
- :снижение затрат и уменьшение времени контроля
- :точности контроля
- 34 Корректирующие действия направлены на ...
- :устранение последствия несоответствия
- :устранение причины несоответствия
- :улучшение системы
- :устранение несоответствия
- 35 В качестве критерия результативности при проведении корректирующих действий можно выбрать ...
- :снижение уровня дефектов
- :отсутствие дефектов
- :отсутствие повторения дефектов
- :все ответы верны
- 36 Целью предупреждающих действий является ...
- :устранение потенциального несоответствия
- :устранение причин потенциального несоответствия
- :устранение причин обнаруженного несоответствия
- :все ответы верны

ПК-2. Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Статистический контроль качества
2. Что влияет на результаты процесса изготовления продукции
3. Управление процессом производства
4. Внутренняя изменчивость процесса производства
5. Причины изменчивости процесса
6. Специальные причины вариаций
7. Какое число значений может принимать дискретная величина?
8. Характеристикой положения вершины кривой распределения случайной величины
9. Характеристикой рассеивания
10. Для чего применяется контрольный листок
11. Диаграмму Парето
12. ABC - анализ
13. Для чего используется диаграмма Исикава ?
14. Понятие «возможности процесса»
15. Планы статистического контроля

Тесты

1 Эффективность процесса оценивается как

- :высокое качество выпускаемой продукции
- :удовлетворение требований потребителей
- :выполнение нормативных показателей по выпуску продукции

2 Эффективность процесса обеспечивается

- :с помощью системы управления
- :пониманием руководства
- :с помощью аудиторских проверок
- :работниками в основных цехах

3 При построении системы качества предприятия необходимо

- :разработать общую схему основных процессов предприятия
- :определить процессы и отнести их к определенному виду
- :составить план аудитов
- :разработать стандарт предприятия

4 При разработке системы качества предприятия необходимо

- :определить процессы жизненного цикла продукции
- :выделить ключевые процессы
- :определить процессы системы менеджмента качества, которые воздействуют либо на результативность и эффективность процессов жизненного цикла, либо на запросы и ожидания заинтересованных сторон.

- :все ответы верны

5 В системе для целей управления процессы можно подразделить на

- :основной, поддерживающие, ключевые
- :центральный, вспомогательные
- :основной, обслуживающий, вспомогательный

6 Набор и обучение персонала, аудит, бухгалтерский учет, закупки – это

- :основные или центральные процессы
- :ключевые процессы
- :поддерживающие процессы

7 Процесс является ключевым, если

- :отсутствие эффективного управления и контроля над этим процессом приведет к неудаче в достижении важных целей и задач организации

- :определив которые таким образом организация получит выгоду

- :это крупномасштабная работа организации, которая начинается с определения потребностей клиентов и заканчивается получением оплаты за произведенную продукцию

- :все ответы верны

8 Процесс является ключевым, если

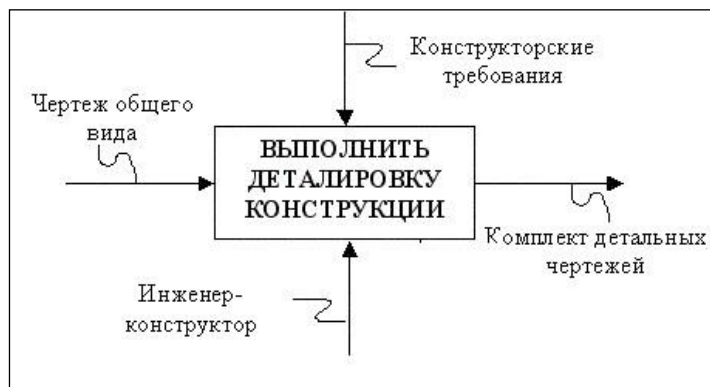
- :если последствия от отсутствия его контроля трудно, со сравнительно большими затратами поддаются исправлению

- :определив которые таким образом организация получит выгоду

- :это крупномасштабная работа организации, которая начинается с определения потребностей клиентов и заканчивается получением оплаты за произведенную продукцию

- :все ответы верны

9 На рисунке представлена



-:диаграмма последовательности

-:дочерняя диаграмма

-:диаграмма IDEF0

-:алгоритм

-:«черный ящик»

10 Оперативный план менеджмента процессов НЕ включает

-:требования к входу и выходу;

-:виды деятельности внутри процессов;

-:верификацию и валидацию процессов и продукции;

-:анализ процесса, в том числе его надежности;

-:аудит документации

11 Оперативный план менеджмента процессов НЕ включает

-:определение, оценку и уменьшение рисков;

-:корректирующие и предупреждающие действия;

-:возможности и действия по улучшению процессов;

-:управление изменениями, относящимися к процессам и продукции

-:подбор и расстановка кадров

12 Бизнес-процессы характеризуются тем, что

-:их организация и систематизация осуществляются не так, как удобно производителю, а в соответствии с принципом ориентации на потребителя.

-:ориентированы на коммерциализацию продукта

-:осуществляются бизнесменами

13 Входы и выходы процесса СМК могут быть:

-:материальными

-:нематериальными

-:информационными

-:все ответы верны

14 Процесс может быть описан

-:графически

-:в виде алгоритма

-:в виде паспорта процесса, сетевого графика

-:все ответы верны

15 План управления - это документ...

-:схематически представляющий ход действующего и предлагаемого процесса

-:описывающий и определяющий предусмотренные для продукта условия обработки и устанавливающий параметры процесса

-:описывающий систему для управления продукцией и процессом

16 Если контрольная карта показывает, что процесс находится в стабильном состоянии, то этот процесс будет давать продукцию, удовлетворяющую требованиям:

-:да

-:нет

-:при условии, что поле допуска будет шире, чем контрольные границы

-:при условии, что поле допуска будет уже, чем контрольные границы

17 Механизмы преобразования входов в выходы – это

-:ресурсы

-:производственный процесс

-:операция

-:коллектив рабочих

18 В соответствии с ISO 9001 серии 2000 ресурсы подразделяются на

-:персонал, инфраструктуру и производственную среду

-:оборудование, инструменты, приспособления

-:сырье, материалы, комплектующие

-:все ответы верны

19 Любой процесс должен быть

-:спроектирован

-:обеспечен соответствующей документацией

-:являться объектом измерений и контроля

-:все ответы верны

20 Под термином "моделирование" следует понимать

-:процесс создания точного, достаточного, лаконичного, удобного для восприятия и анализа описания системы, как совокупности взаимодействующих компонентов и взаимосвязей между ними

-:требования по надёжности и ремонтпригодности для сложных современных изделий техники

-:проектирование и разработку продукции и содействующие результативной и эффективной работе процесса с целью удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон

21 Карта технологического процесса (модель БП) применяется в случаях:

-:описания существующего технологического процесса;

-:проектирования нового процесса

-:все ответы верны

22 Контрольная карта процесса служит для

-:отражения данных о результате выполнения процесса и сравнения этих результатов с требованиями, задаваемыми в виде допусков на возможные значения выходных (контролируемых) параметров

-:проверки на базе разработанных процедур выполнения предусмотренных работ в соответствии с установленными требованиями

-:прослеживания данных и информации, необходимых для подготовки наиболее рациональных процедур технического обслуживания

23 Для каких целей используется Контрольная карта

-:для диагностики (оценки стабильности процесса)

-:для контроля (для определения необходимости регулировки процесса или отсутствия такой необходимости)

-:для подтверждения улучшения процесса

-:все ответы верны

24 Условия для проектной документации (найти лишнее)

-:она должна представляться в правильной унифицированной форме

-:система обозначения документов должна быть простой, но удобной для использования

-:при рассмотрении проекта привлечение к рассмотрению людей, непосредственно не связанных с проектированием

-:проект по мере его развития от оригинальной концепции до рабочей документации для производства рассматривается не более одного раза

25 Критерии оценки поставщика

- :качество продукции, соответствующее установленным требованиям;
- :соблюдение сроков поставки продукции;
- :цена, соответствующая качеству продукции;
- :все ответы верны

26 Потребность в идентификации и прослеживаемости процессов определяется:

- :статусом продукции, в том числе статусом деталей серийного производства;
- :статусом и возможностями процессов;
- :результатами сравнения своей продукции с аналогичной продукцией лучших предприятий, полученными в ходе маркетинговых исследований;
- :все ответы верны

27 Потребность в идентификации и прослеживаемости процессов определяется (найдите лишнее)

- :соответствующими законодательными и регламентирующими требованиями;
- :уровнем опасности продукции для жизни и здоровья людей;
- :стремлением организации к уменьшению определенных рисков
- :стоимостью производства продукции