

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 09:29:15
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 Высшей школы дизайна и искусства

Протокол №6 от
26.06.2026г.

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

«Проектирование систем управления качеством»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – **бакалавриата**
программе

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

наименование образовательной программы

27.03.02 «Управление качеством»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

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

Тольятти
2026

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-4	Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов	ИОПК-4.1. Разрабатывает системы управления качеством на основе математических методов ИОПК-4.2. Осуществляет оценку эффективности систем управления качеством, в т.ч. с применением цифровых технологий
ОПК-11	Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества	ИОПК-11.1. Применяет знания принципов и методов разработки и правил применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- Исследования результатов российского и международного опыта по разработке и внедрению системы управления качеством (менеджмента качества) для обеспечения конкурентоспособности продукции (работ, услуг)
- Анализа структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)
- Выполнения работ по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) в организации
- разработки предложений по актуализации национальных и международных стандартов и документов в области разработки, внедрения и функционирования систем управления качеством (менеджмента качества)

уметь:

- Применять нормативно-техническую документацию в области функционирования систем управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
- Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности

знать:

- Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
- Современные инструменты контроля качества и управления качеством продукции (работ, услуг)
- Национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг)
- Международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)
- Методы управления документооборотом организации
Нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. Качество как объект управления	ОПК-4, ОПК-11
2	Тема 2. Принципы управления качеством	ОПК-4, ОПК-11
3	Тема 3. Международные стандарты ИСО серии 9000:2000	ОПК-4, ОПК-11
4	Тема 4. Процессный подход к системе управления качеством продукции	ОПК-4, ОПК-11
5	Тема 5. Моделирование как способ адекватного описания процессов	ОПК-4, ОПК-11
6	Тема 6. Основные этапы развития систем качества.	ОПК-4, ОПК-11
7	Тема 7. Документация системы качества	ОПК-4, ОПК-11
8	Тема 8. Этапы создания и внедрения системы качества	ОПК-4, ОПК-11
9	Тема 9. Распределение обязанностей и полномочий в системе качества	ОПК-4, ОПК-11
10	Тема 10. Непрерывное (постоянное) улучшение системы управления качеством	ОПК-4, ОПК-11
11	Тема 11. Организация проектирования системы управления качеством	ОПК-4, ОПК-11
12	Тема 12. Функционально-стоимостной анализ систем управления	ОПК-4, ОПК-11

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в одном семестре.

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-4. Способен осуществлять оценку эффективности систем управления качеством, разработанных на основе математических методов

1. Сущность и значение качества в условиях рыночной экономики.
2. Основные категории и понятия по управлению качеством.
3. Сущность системного управления качеством.
4. Сущность отечественных систем управления качеством труда.
5. Сущность комплексных систем управления качеством.
6. Достоинства и недостатки отечественного управления качеством в условиях централизованной плановой экономики.
7. Зарубежный опыт управления качеством. Достоинства и недостатки.
8. Международные стандарты по управлению качеством.
9. Современные направления развития управления качеством.
10. Общие методологические положения системного управления качеством.
11. Общесистемные принципы управления качеством.
12. Уровень качества и зависимости его спроса и предложения.
13. Специальные принципы управления качеством.
14. Специальные функции управления качеством и их формирование.
15. Условия и факторы, влияющие на эффективность системного управления качеством.
16. Основные компоненты механизма системного управления качеством.
17. Целевые программы в механизме управления качеством.
18. Классификация методов управления качеством.
19. Сущность и характеристика основных методов управления качеством.
20. Технологические методы управления качеством.
21. Прикладное значение квалитметрии, ее цели и задачи при управлении качеством.
22. Методы оценки уровня качества однородной продукции.

Тесты

- 1 При разработке системы качества производится
 - :набор рабочих инструкций для исполнителей
 - :комплексная оценка элементов как единого целого
 - :учёт степени соответствия элементов
 - :оценка и трактовка каждого её элемента
- 2 В иерархической пирамиде документов системы качества верхний уровень занимает
 - :декларация качества
 - :руководство по качеству
 - :структура организации производства
 - :специфика предприятия
- 3 Элементы системы качества, охватывающие несколько фаз или подразделений, включают в себя
 - :ведение всех записей по качеству
 - :хранение, упаковка, транспортировка, отгрузка
 - :контроль средств измерений и процедура контроля
 - :применение статистических методов
 - :всё вышеперечисленное

4 Элементы системы качества, специфичные для определённых этапов (нижний уровень «пирамиды документации»), представляют собой

- :набор записей по качеству
- :набор рабочих инструкций для исполнителей
- :методические документы общего характера
- :сформулированную дирекцией политику предприятия в области качества

5 Цель предприятия, не указанная в стандартах ИСО 9000:

-:регулярная фиксация данных о фактическом качестве и функционировании системы качества

- :прослеживаемость и идентификация продукции и действия по обеспечению качества
- :закрепление лучших традиций и накопленного опыта организации работ в системе качества

- :субъективное предположение правильности выполнения работ в области качества

6 За практическое использование системы качества отвечает

- :мастер ОТК
- :начальник подразделения
- :директор
- :совместно мастер ОТК и специалист лаборатории

7 Количество и объём рабочих инструкций, справочников

- :зависят от типа производства, видов продукции
- :составляются по усмотрению заинтересованных сторон
- :могут быть представлены через объекты управления, цели управления, показатели управления

- :все ответы верны

8 Планирование мероприятий в области качества координирует

- :главный конструктор
- :директор по качеству
- :зам.директора по персоналу
- :отдел качества

9 За эффективность работы системы, выявление аномалий и согласование корректирующих действий отвечает

- :отдел качества
- :главный конструктор
- :директор по качеству
- :зам.директора по персоналу

10 На начальном этапе построения системы качества обычно формируется:

- :«группа по внедрению»
- :комиссия из большого числа специалистов одного подразделения
- :комиссия из начальников подразделений
- :комиссия, включающая в себя мастеров ОТК и специалистов лаборатории

11 Если к разработке системы качества привлекаются консультанты со стороны, то:

- :они не вводятся в рабочую группу
- :их следует ввести в рабочую группу
- :они составляют отдельную структурную единицу
- :консультанты со стороны не привлекаются

12 Второй этап построения системы качества в организации ориентирован на:

- :анализ показателей качества
- :выделение необходимых ресурсов
- :обучение персонала
- :улучшение процессов организации

13 Сроки разработки и внедрения систем качества, основанных на МС ИСО 9000, обычно колеблются (где система качества отсутствует)

- :от двух до четырех лет
- :от трех до пяти лет
- :от года до двух лет
- :в пределах одного года

14 Директор по качеству непосредственно подчиняется

- :отделу обеспечения качества
- :заместителю генерального директора
- :группе инженеров
- :генеральному директору

15 Какой отдел в составе службы качества необходим для контроля за своевременным внесением изменений в действующие стандарты предприятия?

- :отдел стандартизации и сертификации
- :отдел главного метролога
- :отдел обеспечения качества
- :отдел технического контроля

16 Руководитель службы качества (директор по качеству) несёт основные виды ответственности перед организацией:

- :экономическая
- :системная
- :экономическая и системная
- :техническая
- :экономическая, системная, техническая

17 Деятельность службы качества должна регламентироваться

- :Положением о службе качества»
- :Положением о подразделении
- :Должностной инструкцией инженера по качеству
- :ГОСТ Р ИСО 9011

18 Документально зафиксированное распределение обязанностей и полномочий содержится в

- :МС ИСО 9001
- :МС ИСО 9004
- :МС ИСО 9003
- :МС ИСО 9011

19 В чем состоит экономическая ответственность директора по качеству?

-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества

-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества

-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации

-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие

20 Функциональная матрица распределения прав, обязанностей и ответственности в управлении качеством заполняется

- :инженером по качеству
- :рабочей группой
- :зам.ген.директора по качеству
- :инженером по менеджменту качества

21 В чем состоит системная ответственность директора по качеству?

-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества

-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества

-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации

-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие !:

22 Должностные инструкции разрабатываются на каждую должность и включают, в основном, следующие пункты:

-:общие положения;

-:квалификационные требования;

-:квалификационные обязанности;

-:права и ответственность.

-:всё перечисленное

23 Деятельность работника по обеспечению и выполнению функций, закрепленных за подразделением содержится в разделе:

-:«Квалификационные требования»

-:«Обязанности»

-:«Общие положения»

-:«Права и обязанности»

24 Какая концепция позволяет наиболее полно удовлетворить требования и запросы всех групп заинтересованных лиц, которые имеются у предприятия, выступающего в роли поставщика?

-:FMEA

-:QFD

-:TQM

-:TLM

25 В чем состоит техническая ответственность директора по качеству?

-:в том, что служба качества является исполнительным органом по созданию и обеспечению функционирования системы качества

-:в правильном применении инженерной техники и статистических методов контроля качества при осуществлении основных функций системы качества

-:в том, что служба качества своей деятельностью предоставляет потребителю гарантии качества продукции и услуг организации

-:в том, что сотрудники отдела должны заниматься организацией проверок функционирования системы качества и принимать в них участие

26 Задачи по обучению персонала методам управления качеством и подготовке предложений по стимулированию персонала к выпуску качественной продукции возлагаются на отдел

-:стандартизации и сертификации

-:обеспечения качества

-:по работе с персоналом

-:главного метролога

27 Должностная инструкция разрабатывается

-:руководителем подразделения или по его поручению специалистом по качеству

-:Инженером по стандартизации

-:Группой инженеров

-:Зам.ген.директора по качеству

28 Второе направление совершенствования МК заключается в:

- :внедрении концепции TQM (всеобъемлющего менеджмента качества)
- :дополнении системы качества элементами, расширяющими ее возможности
- :поддержании системы качества в заданном режиме
- :внедрении концепции TQM и поддержании системы качества в заданном режиме

29 Для документирования перечня процессов в IDEF0 методологии используется специальный бланк

- :«Перечень процессов»
- :«Список процессов»
- :«Регламент процесса»
- :«Матрица ответственности»

30 В методологии IDEF0 существуют следующие способы идентификации процессов:

- :Код вершины процесса
- :Ссылочный номер процесса
- :Идентификационный номер специалистов
- :Наименование процесса

31 Утвержденные руководством перечни партий продукции, которые должны быть приобретены к определенным срокам - это

- :информация от поставщиков
- :информация из подразделений
- :информация для поставщиков
- :программы закупок

Перечень вопросов для подготовки экзамену

ОПК-11. Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики с учетом действующих стандартов качества

1. Организация и проведение сертификации систем качества.
2. Обработка экспертных данных при проведении оценки качества.
3. Сущность и порядок организационного проектирования при реализации системного управления качеством.
4. Методические положения предпроектной подготовки систем качества.
5. Стадия проектирования систем качества.
6. Реализация проектных мероприятий по внедрению систем качества.
7. Совершенствование систем качества.
8. Требования к документации систем качества. Состав их документации.
9. Порядок разработки и примерное содержание политики в области качества.
10. Роль кадров и актуальные направления их деятельности по обеспечению управления качеством.
11. Активизация творческой деятельности кадров по обеспечению управления качеством.
12. Состав и характеристика затрат на обеспечение управления качеством.
13. Принципы определения эффективности управления качеством.
14. Цель и назначение функциональных моделей.
15. Связь методологических подходов IDEF0 к формализованному представлению процесса с процессным подходом в СТБ ИСО 9000.
16. Цель и методика классификации деловых процессов.
17. Классификация процессов менеджмента качества.
18. Требования к объему документирования в системе менеджмента качества.

19. Цель применения методики определения, классификации и идентификации процессов.

20. В чем заключается механизм декомпозиции делового процесса.

Тесты

1 Функциональные блоки и интерфейсные дуги представляют собой элементы методологии

-:IDEF 1

-:IDEF 0

-:IDEF 2

-:IDEF 4

2 Первый этап процесса проведения сертификации системы качества НЕ включает:

-:Предварительную проверку и оценку системы качества

-:Выдачу сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта

-:Заявку на проведение сертификации системы качества

-:Заклучение договора на проведение сертификации системы качества

3 Что НЕ относится к информационным данным о качестве продукции?

-:Сведения о рекламациях

-:Потери от брака

-:Результаты ранее проведенной на предприятии сертификации

-:Декларация о соответствии системы качества

-:Испытания продукции

4 Второй этап процесса проведения сертификации системы качества не включает:

-:Заклучение договора на проведение сертификации системы качества

-:Проведение предварительного совещания по организации на предприятии проверки системы качества

-:Проведение проверки системы качества

-:Составление и рассылку отчета о проведении на предприятии проверки системы качества

5 По результатам первого этапа сертификации орган по сертификации составляет заключение, в котором не указывается:

-:Готовность предприятия проведения второго этапа работ по сертификации системы качества

-:Причины нецелесообразности или невозможности проведения работ по второму этапу

-:Ориентировочный срок повторной проверки

-:Целесообразность проведения второго этапа работ

6 При положительном решении сертификат выдается на определенный срок. Обычно этот срок ограничивается:

-:Одним годом

-:Двумя годами

-:Тремя годами

-:Пятью годами

7 Работа по аккредитации не включает:

-:Экспертизу документов по аккредитации

-:Аттестацию заявителя

-:Анализ всех материалов по результатам экспертизы и аккредитации

-:Проведение проверки системы качества

8 Что не относится к органам аккредитации:

- :Госстандарт России
 - :Федеральные органы исполнительной власти
 - :Российское общество страхователей
 - :Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
- 9 В каком году были опубликованы известные стандарты ИСО серии 9000:
- :1978
 - :1989
 - :1991
 - :1987

10 Международная конференция по аккредитации испытательных лабораторий ИЛЛК ежегодно проводит конференции для обмена информацией и опытом по вопросам (выберите лишнее):

- :Взаимного признания результатов испытаний
- :Аккредитации лабораторий
- :Оценки качества результатов испытаний
- :Проведения сертификации системы качества

11 ФСА (функционально-стоимостной анализ) – метод (выберите то, что не относится):

- :Системного исследования функций
- :Работоспособности различных объектов
- :Затрат на реализацию объектов
- :Сертификации систем качества

12 Развитие теории ФСА нашло широкое применение в отраслях (выберите то, что не относится):

- :Машиностроения
- :Металлургии
- :Электротехнической
- :Электронной промышленности

13 В основе метода ФСА лежат данные, которые обеспечивают менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений при применении метода:

- :«Точно в срок»
- :Всеобщее управление качеством
- :Непрерывное улучшение
- :Реинжиниринг бизнес-процессов
- :Все ответы верны

14 Концепция ФСА позволяет представить управленческую информацию в виде ... показателей:

- :Экономических
- :Финансовых
- :Социальных
- :Качественных

15 Основные направления использования ФСА-модели для реорганизации бизнес-процессов - это повышение производительности. Оно включает в себя три этапа. На первом этапе осуществляется:

- :Выявление причины непроизводительных расходов и пути их устранения
- :Мониторинг

-:Ускорение нужных изменений с помощью измерения основных параметров производительности

-:Анализ функций для определения возможностей повышения эффективности их выполнения.

16 К подготовительному этапу ФСА не относится:

-:Сбор и изучение информации об интересующих затратах, условиях работы и недостатках системы управления

-:Выбор объекта и определение целей ФСА

-:Подбор и утверждение состава исследовательской группы

-:Обучение специалистов группы основам ФСА

17 Классификация функций ФСА (выберите то, что не относится):

-:Главные

-:Дополнительные

-:Основные

-:Вспомогательные

-:Ненужные

18 Эффективное управление проектом описания процесса должно представлять собой процесс, в ходе которого координируется работа (выберите то, что не относится):

-:Разработчиков

-:Экспертов

-:Инженеров

-:Тех, кто утверждает окончательную версию документов, содержащих описание процессов или их частей

19 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:

-:Сбор информации об исследуемом процессе

-:Документирование информации

-:Представление информации в виде модели

-:Подборку аналогии процесса

20 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:

-:Подборку аналогии процесса

-:Документирование информации

-:Классификацию процесса в рамках модели

-:Уточнение модели посредством итеративного рецензирования, принятия и утверждения

21 Определение, классификацию и идентификацию процессов следует начать с подготовительного этапа, который не включает:

-:Формулировку цели, точки зрения о представлении будущих моделей процессов и об их предполагаемом использовании в будущем

-:Формирование рабочей группы из числа сотрудников организации и/или привлеченных специалистов

-:Анализ процесса для повышения его эффективности

-:Согласование планов и сроков по проекту среди всех участников, назначение ответственных исполнителей по проекту, а также составление и утверждение сроков и бюджета по проекту

22 Для получения наиболее полной информации о процессе можно использовать различные источники (выберите то, что не относится):

-:Обзор документов;

-:Интернет источники;

-:Опрос и анкетирование;

-:Наблюдение за работой сотрудников в подразделениях организации.

23 На этапе документирования полученной информации происходит:

-:Создание моделей процессов

-:Подборка входов процесса

-:Анализ выходов процесса

-:Планирование механизмов

24 Процесс на диаграмме А-о в IDEF0 представляется:

-:Одним блоком

-:Двумя блоками

-:Четырьмя блоками

-:Несколькими блоками, в зависимости от процесса

25 С помощью дуг на диаграмме А-о в IDEF0 разработчик фиксирует (выберите то, что не относится):

-:Входы

-:Выходы

-:Руководителей подпроцессов

-:Управление

-:Механизмы процесса

26 Для более точного отображения деталей и выяснения "узких мест" на схеме в IDEF0, требующих уточнения, рекомендуется создавать сразу:

-:от 4 до 6 диаграмм

-:от 2 до 4 диаграмм

-:количество не важно

27 По терминологии, принятой в исследовании процессов, IDEF0-модели относятся к классу:

-:Концептуальных

-:Имитационных

-:Математических

-:Экономических

28 IDEF0 модель отвечает на вопрос:

-:что делает организация

-:где происходит деятельность организации

-:все ответы верные