

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Таскаев Сергей Владимирович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 02.07.2026 12:03:02  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b83223b7



МИНОБРАЗОВАНИЯ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 1 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации  
по дисциплине (модулю)**

**Б1.В.07 Всеобщее управление качеством**  
(указать индекс и наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)  
**38.03.02 Менеджмент**  
(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)

Направленность (профиль)  
**Проектное управление и бизнес-стратегии**  
(указать при условии требования ФГОС)


Присваиваемая квалификация  
**бакалавр**  
(указать в соответствии с ФГОС)

Форма обучения  
**Очная, очно-заочная**  
(выбрать очная, заочная)

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.



	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 2 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
  - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
  - 3.1. Виды оценочных средств
  - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
  - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
  - 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств
  - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 3 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 38.03.02 Менеджмент

*(указать код и наименование в соответствии с ФГОС)*

Направленность (профиль) Проектное управление и бизнес-стратегии

*(указать наименование)*

Дисциплина Всеобщее управление качеством

*(указать индекс и наименование дисциплины)*

Семестр(ы) изучения: 7 в очной форме обучения, 8 в очно-заочной форме обучения

*(указать № семестра(ов))*

Форма (ы) промежуточной аттестации: ЭКЗАМЕН

*(указать форму(ы) промежуточной аттестации*

*(зачет, зачет с оценкой, экзамен, курсовая работа и т.д.)*

*для каждого семестра отдельно)*

## 2. Перечень формируемых компетенций

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.В.07 Всеобщее управление качеством»

*(указать индекс и наименование дисциплины)*

направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-8 Способен регулировать и контролировать процесс формирования нормативно-методической базы и документов в сфере планирования, использовать информационные технологии для обработки результатов плановой деятельности, обеспечивать формирование и обращение документов	ПК 8.1. Демонстрирует знания в области нормативного и документационного обеспечения плановой, управленческой, финансовой деятельности и предприятия. ПК 8.2. Способен формировать базу данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота ПК 8.3. Владеет навыками создания нормативно-методической и	Знать: – знания в области нормативного и документационного обеспечения плановой, управленческой, финансовой деятельности и предприятия. – основные принципы и методы анализа информации в управлении качеством. – историю систем управления качеством и ключевые стандарты. – роль анализа данных и обобщения информации для принятия управленческих решений в области качества. Уметь: – формировать базу данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий электронного документооборота. – применять методы анализа и обобщения информации для оценки качества продукции и процессов. – использовать стандарты и нормативные



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 4 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	информационной базы планирования и ее обработки с помощью информационных технологий	документы для анализа и обоснования выводов. – критически анализировать данные о качестве и делать на их основе обоснованные выводы и рекомендации. Владеть: – навыками создания нормативно-методической и информационной базы планирования и ее обработки с помощью информационных технологий. – навыками работы с большими объемами информации, применяя современные инструменты анализа (например, статистический анализ). – навыками комплексного обобщения данных и формирования на основе анализа конкретных рекомендаций для улучшения качества. – навыками представления результатов анализа в удобной и понятной форме (например, в виде отчетов или презентаций).
--	---	---

### 3. Содержание оценочных средств по дисциплине

#### 3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр *	Номер задания	Наименование оценочного средства
ПК-8 Способен регулировать и контролировать процесс формирования нормативно-методической базы и документов в сфере планирования, использовать информационные технологии для обработки результатов плановой деятельности, обеспечивать формирование и обращение документов	Знать: – знания в области нормативного и документационного обеспечения плановой, управленческой, финансовой деятельности и предприятия. – основные принципы и методы анализа информации в управлении качеством. – историю систем управления качеством и ключевые стандарты. – роль анализа данных и обобщения информации для принятия управленческих решений в области качества.	Раздел 1. Теоретические аспекты всеобщего управления качеством Раздел 2. Практические аспекты всеобщего управления качеством	7 (8)	1-32 33	Тесты Семестровое задание (технологическая тетрадь)
			7 (8)	34-43	Практическая работа
	Уметь: – формировать базу данных и разрабатывать организационно-управленческую документацию с использованием современных технологий			7 (8)	33 34-43



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 5 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	электронного документооборота. - применять методы анализа и обобщения информации для оценки качества продукции и процессов. - использовать стандарты и нормативные документы для анализа и обоснования выводов. - критически анализировать данные о качестве и делать на их основе обоснованные выводы и рекомендации.				
	Владеть: - навыками создания нормативно-методической и информационной базы планирования и ее обработки с помощью информационных технологий. - навыками работы с большими объемами информации, применяя современные инструменты анализа (например, статистический анализ). - навыками комплексного обобщения данных и формирования на основе анализа конкретных рекомендаций для улучшения качества. - навыками представления результатов анализа в удобной и понятной форме (например, в виде отчетов или презентаций).		7 (8)	44	Доклад с презентацией

Примечание: \* в очной форме обучения (в очно-заочной форме обучения).

### 3.2 Содержание оценочных средств

#### *Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа*

#### **Задание 1** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Что понимается под анализом данных в управлении качеством?

- Оценка эффективности работы персонала
- Систематический процесс обработки информации для принятия решений
- Анализ финансовой деятельности организации
- Оценка качества продукции в процессе производства



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

**Задание 2** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Какая цель критического анализа в рамках управления качеством?

- а) Определение всех производственных затрат
- б) Оценка эффективности процесса с точки зрения качества
- в) Контроль качества всех материалов на складе
- г) Оценка финансовых результатов компании

**Задание 3** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Как называется метод, используемый для оценки данных о качестве с использованием статистических методов?

- а) Статистический приемочный контроль
- б) Оценка соответствия
- в) Метод оценки рисков
- г) Метод анализа финансовых отчетов

**Задание 4** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Что является целью обобщения информации в управлении качеством?

- а) Составление отчетности для руководства
- б) Прогнозирование будущих потребностей в материалах
- в) Разработка рекомендаций для улучшения процессов и продукции
- г) Оценка конкурентоспособности продукции

**Задание 5** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Какой стандарт предоставляет основу для применения принципов всеобщего управления качеством (TQM)?

- а) ISO 14001
- б) ISO 9001
- в) ISO 22000
- г) ISO 26000

**Задание 6** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Как называется метод, с помощью которого организация может обобщить данные о качестве для принятия управленческих решений?

- а) Визуализация данных
- б) Анализ по методу Фишбона
- в) Комплексное обобщение информации
- г) Метод экспертных оценок

**Задание 7** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Что понимается под "методами анализа" в рамках управления качеством?

- а) Только количественные методы анализа данных
- б) Методы, применяющиеся к разным видам информации для принятия решений
- в) Методы, которые используются для оценки финансовых потоков
- г) Специальные методы оценки качества при производстве

**Задание 8** (*Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа*)

Какой метод используется для анализа и обобщения информации о качестве продукции в процессе управления качеством?

- а) Применение статистических методов контроля качества
- б) Оценка продуктивности персонала



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 7 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

в) Применение методов SWOT-анализа

г) Оценка затрат на производство

**Задание 9** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какая цель анализа данных о качестве продукции в процессе управления?

а) Обобщение информации для внешней отчетности

б) Оценка соответствия продукции международным стандартам

в) Анализ влияния внешних факторов на продукт

г) Оценка деятельности внешних поставщиков

**Задание 10** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Что требуется для критического анализа и обобщения информации в рамках управления качеством?

а) Опыт в области разработки стандартов качества

б) Навыки статистического анализа и использование инструментов анализа данных

в) Знания в области финансового анализа

г) Способность к оценке конкурентных преимуществ компании

**Задание 11** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какая цель критического анализа и обобщения информации в управлении качеством?

а) Оценка финансовой устойчивости компании

б) Оценка соответствия продукции установленным стандартам качества

в) Определение маркетинговой стратегии компании

г) Прогнозирование потребностей в кадровых ресурсах

**Задание 12** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Какой метод анализа данных в рамках управления качеством позволяет выявлять причинно-следственные связи?

а) Анализ по методу Парето

б) Диаграмма Исикавы (метод "рыбья кость")

в) Картирование процессов

г) SWOT-анализ

**Задание 13** (Задание закрытого типа с выбором одного верного ответа)

Расположите стадии жизненного цикла сертифицированной системы менеджмента качества.

А) Сертификационный аудит


Б) Инспекционный аудит

В) Ресертификационный аудит

**Задание 14** (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между методами анализа данных и их характеристиками.

Метод анализа	Характеристика
1. Статистический анализ	А) Используется для выявления причинно-следственных связей.
2. Диаграмма Исикавы (рыбья кость)	Б) Применяется для анализа распределения данных и выявления закономерностей.
3. Метод Парето	В) Помогает систематизировать и структурировать причины дефектов и проблем.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 8 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

**Задание 15** (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между процессами управления качеством и их целью.

Процесс управления качеством	Цель
1. Анализ данных о качестве	А) Обеспечение соответствия продукции установленным стандартам.
2. Обобщение информации	Б) Принятие обоснованных управленческих решений на основе анализа данных.
3. Оценка рисков	В) Выявление и минимизация потенциальных угроз для качества продукции и процессов.

**Задание 16** (Задание закрытого типа на установление соответствия)

Установите соответствие между видами отчетности и их назначением

Вид отчетности	Назначение
1. Отчет по результатам аудита	А) Представление результатов анализа качества продукции и процессов.
2. Отчет по результатам анализа	Б) Информирование руководства о выявленных несоответствиях и их причинах.
3. Финансовый отчет	В) Отчет о затратах на процессы контроля и улучшения качества.

**Задание 17** (Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов)

Какие методы анализа данных применяются в рамках системы управления качеством?

- а) Статистический контроль качества
- б) SWOT-анализ
- в) Метод анализа жизненного цикла продукции
- г) Диаграмма Парето
- д) Диаграмма Исикавы

**Задание 18** (Задание закрытого типа с выбором нескольких верных ответов)

Какие из перечисленных методов используются для обобщения информации о качестве продукции и процессов?

- а) Применение метода FMEA (анализ режимов возможных отказов)
- б) Создание карты процесса
- в) Метод критического пути
- г) Применение статистических методов и контрольных карт
- д) Применение методологии PDCA (Plan-Do-Check-Act)

*Часть 2. База тестовых вопросов открытого типа*

**Задание 19** (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).

В рамках управления качеством, статистический анализ данных помогает выявлять тенденции и проблемы в производственных процессах.

**Задание 20** (Задания открытого типа с кратким ответом)

Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Аудит качества проводится только внешними аудиторами и не может быть выполнен внутренним персоналом организации.

**Задание 21** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Обобщение информации о качестве продукции всегда проводится на основе только количественных данных.

**Задание 22** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Метод FMEA (анализ режимов возможных отказов) используется для анализа возможных рисков, связанных с качеством продукции и процессов.

**Задание 23** (*Задания открытого типа с кратким ответом*)

*Прочитайте текст и ответьте на вопрос («да» или «нет»).*

Системы менеджмента качества помогают организации сосредоточиться исключительно на производственных затратах, исключая анализ потребностей клиентов.

**Задание 24** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

*Вставьте пропущенное слово.*

«Процесс \_\_\_\_\_ включает в себя оценку и обобщение данных о качестве для принятия управленческих решений.»

**Задание 25** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Процесс применения статистических методов для анализа данных о качестве называется \_\_\_\_\_.

**Задание 26** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Процесс сбора и анализа информации о качестве для выявления возможных улучшений называется \_\_\_\_\_.

**Задание 27** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Процесс обобщения данных о качестве для разработки рекомендаций называется \_\_\_\_\_.

**Задание 28** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

Метод анализа данных, основанный на анализе причинно-следственных связей, называется \_\_\_\_\_.

**Задание 29** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

«Процесс, включающий в себя систематическое сбор и анализ данных для определения соответствия установленным требованиям и улучшения процессов, называется \_\_\_\_\_».

**Задание 30** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

«Метод анализа данных, использующий причинно-следственные связи для выявления источников проблем, называется \_\_\_\_\_».

**Задание 31** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

«Документ, подтверждающий соответствие системы менеджмента качества международным стандартам, называется \_\_\_\_\_».

**Задание 32** (*Задание открытого типа – вставить термин*)

«Метод, используемый для систематического выявления и устранения дефектов в продуктах или процессах, называется \_\_\_\_\_».

**Задание 33**



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Семестровая работа

Студент заполняет **технологическую тетрадь**, соблюдая следующие требования:

Рекомендуемый объем каждой категории – **0,5–1 страница** (одинарный междустрочный интервал, шрифт **Times New Roman 12 pt**).

Где это возможно, следует указать **нормативный документ (ISO, ГОСТ)**.

В качестве источников могут использоваться:

- учебники
- учебные пособия
- стандарты
- научные публикации
- электронные книги.

Рекомендуемое количество источников – **1–3 на категорию**.


Работа должна быть **авторской**.

Структура технологической тетради

№	Категория	Основное содержание категории	Источник
1	Сущность качества		
2	Принципы управления качеством		
3	Оценка качества продукции		
4	Аудит качества		
5	Статистический контроль качества		
6	Вовлечение сотрудников в управление качеством		
7	Система менеджмента качества (СМК)		
8	Премии и награды за качество		
9	Инструменты TQM		
10	Применение стандартов ISO 9001		
11	Риски в управлении качеством		
12	Системы сертификации качества		
13	Оценка затрат на качество		
14	Процесс улучшения качества		
15	Внедрение системы управления качеством		
16	Влияние цифровизации на управление качеством		
17	Современные подходы к управлению качеством		

### Задание 34

Разработать **стандарт качества** для производственного процесса с учетом требований

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 11 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## **ISO 9001.**

### **Цель работы:**

Освоить процесс разработки документа, регламентирующего требования к качеству на всех этапах производства.

### **Критерии оценки:**

Соответствие стандарту ISO 9001, логичность и последовательность разработки, полнота описания каждого этапа процесса.

### **Задание 35**

Создать **методику контроля качества** для проверки соответствия продукции установленным стандартам.

### **Цель работы:**

Развить навыки в разработке методологии, основанной на статистических методах и инструментах контроля качества.

### **Критерии оценки:**

Точность и применимость методов, соответствие существующим стандартам, возможность внедрения в производственный процесс.

### **Задание 36**

Подготовить **инструкцию по проведению внутреннего аудита качества**, включая этапы планирования, сбора доказательств и составления отчета.

### **Цель работы:**

Освоить процесс подготовки и проведения внутреннего аудита качества, составление отчетности по его результатам.

### **Критерии оценки:**

Полнота описания этапов аудита, соответствие инструкции международным стандартам (например, ISO 19011), ясность и доступность документа.

### **Задание 37**

Разработать **политику качества** для организации в соответствии с требованиями **ISO 9001**.

### **Цель работы:**

Создать документ, который отражает стратегию компании по обеспечению качества и непрерывному улучшению процессов.

### **Критерии оценки:**

Соответствие требованиям ISO, включение ключевых принципов политики качества, правильность структуры документа.

### **Задание 38**

Разработать **план внедрения системы менеджмента качества** для малой или средней организации.

### **Цель работы:**

Развить навыки проектирования и внедрения системы качества с нуля в реальных организационных условиях.

### **Критерии оценки:**

Реалистичность плана, обоснование выбора мероприятий и методов, оценка рисков и стратегий внедрения.

### **Задание 39**

Создать **методику оценки удовлетворенности потребителей** для организации с учетом



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 12 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

принципов TQM.

**Цель работы:**

Развить навыки в разработке системы оценки удовлетворенности потребителей как части всеобщего управления качеством.

**Критерии оценки:**

Методология исследования, полнота учёта потребностей и пожеланий потребителей, внедрение результатов в стратегию организации.

**Задание 40**

Разработать **инструкцию по анализу дефектов** продукции с использованием **метода FMEA (анализ возможных отказов)**.

**Цель работы:**

Освоить методы анализа рисков и дефектов в продукции для предотвращения возможных проблем на стадии производства.

**Критерии оценки:**

Точность определения возможных дефектов, использование актуальных методов, ясность представления информации.

**Задание 41**

Разработать **форму для мониторинга показателей качества** продукции и процессов на предприятии.

**Цель работы:**

Научиться разрабатывать инструменты для регулярного мониторинга и анализа качества на всех этапах производства.

**Критерии оценки:**

Простота и удобство использования формы, полнота информации, соответствие стандартам мониторинга качества.

**Задание 42**

Подготовить **инструкцию по управлению несоответствиями** продукции с указанием мероприятий по исправлению и предотвращению.

**Цель работы:**

Развить навыки разработки документа, регулирующего работу с несоответствиями и дефектами продукции.

**Критерии оценки:**

Полнота и логичность описания процесса управления несоответствиями, соответствие требованиям стандартов ISO 9001.

**Задание 43**

Разработать **программу для проведения сертификационного аудита** системы менеджмента качества в организации.

**Цель работы:**


Освоить процесс подготовки и проведения сертификационного аудита для проверки соответствия системы менеджмента качества.

**Критерии оценки:**

Реалистичность программы, соответствие требованиям ISO 9001, внимание к деталям и этапам сертификации.

**Задание 44**

Доклад с презентацией

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 13 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

Студент выбирает тему, связанную с аудитом качества или сертификацией систем менеджмента качества, и готовит доклад на 10 минут.

Цель выступления – проанализировать значение аудита качества и процедур подтверждения соответствия для современной организации.

Выступление сопровождается презентацией.

Рекомендуемый объем презентации – 10–15 слайдов.

Примерные темы докладов

1. Принципы всеобщего управления качеством (TQM) и их влияние на организацию
2. Роль стандартизации и сертификации в системе всеобщего управления качеством
3. Методы статистического контроля качества и их применение в процессе управления качеством
4. Ориентация на потребителя как ключевая концепция всеобщего управления качеством
5. Инструменты и методы оценки качества в рамках всеобщего управления качеством
6. Основные проблемы и вызовы при внедрении TQM в организации
7. Система премий и наград по качеству как стимул для улучшения качества в организации
8. Роль менеджеров в системе всеобщего управления качеством: ответственность и функции
9. Международные стандарты и их влияние на всеобщее управление качеством
10. Интегрированные системы менеджмента качества: синергия стандартов ISO 9001 и ISO 14001
11. Применение модели EFQM (Европейский фонд управления качеством) в организации
12. Методы анализа и обобщения информации в системе управления качеством
13. Управление качеством в малых и средних предприятиях: особенности и трудности
14. Роль внутреннего аудита в поддержке системы всеобщего управления качеством
15. Влияние цифровизации и Industry 4.0 на управление качеством продукции и процессов
16. Методология PDCA (Plan-Do-Check-Act) в управлении качеством
17. Подходы к оценке качества в конкурсах "100 лучших товаров России" и "Знак качества XXI века"
18. Системы оценки и контроля качества в пищевой промышленности
19. Социальные аспекты качества: как качество влияет на общество и потребителей
20. Применение статистических методов (например, диаграмм Парето и контроля качества) в процессе управления качеством


#### **4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

##### **4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации**

Промежуточная аттестация в форме экзамена проводится в виде сдачи экзамена по билетам.

Студент в течение семестра выполняет доклады с презентацией (выступает с докладом, демонстрирует результаты), проходит тесты (по каждому изучаемому разделу) и выполняет семестровую работу.

В течение семестра студент готовит доклад и презентацию, с которыми выступает

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 14 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

на одном из занятий (дата выступления с каждым студентом индивидуально определяется преподавателем).


Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

Семестровую работу студент сдает на одном из последних занятий.

По факту выполнения всех указанных видов работ студент готовится к сдаче экзамена по билетам.

### **Перечень вопросов к экзамену**

1. Сущность качества продукции.
2. Определения основных терминов в области качества и управления качеством.
3. Объекты управления качеством.
4. Формы и методы управления качеством.
5. Развитие форм и методов управления качеством за рубежом.
6. Развитие отечественных систем управления качеством.
7. Обязательные требования.
8. Добровольные требования.
9. Требования потребителей.
10. Методы определения показателей качества продукции.
11. Контроль качества продукции.
12. Статистический приемочный контроль качества продукции.
13. Испытания продукции.
14. Дефекты и градация качества продукции.
15. Оценка качества продукции.
16. Оценка товаров в конкурсах программ "100 лучших товаров России" и "Всероссийская марка (III тысячелетие). Знак качества XXI века".
17. Общая характеристика конкурсов на соискание национальных премий по качеству.
18. Национальные премии Японии.
19. Модель американской национальной премии Малкольма Болдриджа по качеству.
20. Модель делового совершенствования Европейского фонда управления качеством.
21. Модель премии Правительства РФ в области качества.
22. Основные положения TQM.
23. Применение критериев премий по качеству для проведения самооценки организаций.
24. Цели и принципы TQM.
25. Внедрение TQM.
26. Инструменты TQM.
27. Стандартизация систем менеджмента качества.
28. История создания и развития стандартов ИСО серии 9000.
29. Определения основных терминов в области менеджмента качества,

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 15 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9000:2008.

30. Системы менеджмента в соответствии со стандартами ИСО серии 14000, OHSAS 18000, SA 8000, международными стандартами для различных отраслей промышленности.

31. Системы, направленные на обеспечение безопасности продукции в пищевой промышленности.

32. Актуальность разработки систем безопасности продукции в пищевой промышленности.

33. Системы качества, основанные на принципах НАССР.

34. Отраслевые системы менеджмента пищевых продуктов в соответствии с требованиями стандартов ИСО 22000.

35. Интегрированные системы менеджмента.

36. Система менеджмента риска.

37. Аудит в менеджменте качества.

38. Сертификация систем менеджмента качества в РФ на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001.

39. Расширение и сужение области сертификации СМК, применение сертификата соответствия и знака соответствия СМК.

40. Общая характеристика затрат на качество.

41. Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1.

42. Менеджмент финансовых ресурсов в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.

43. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (ABC-метода).

#### 4.2. Критерии оценивания по видам оценочных средств

Критерии оценивания тестовых вопросов (задания 1-32): Каждый тест должен содержать не менее 60% верных ответов, тогда он считается успешно пройденным.

#### Ключи к тестовым вопросам

№ задания	Верный ответ
1	б) Систематический процесс обработки информации для принятия решений
2	б) Оценка эффективности процесса с точки зрения качества
3	а) Статистический приемочный контроль
4	в) Разработка рекомендаций для улучшения процессов и продукции
5	б) ISO 9001
6	в) Комплексное обобщение информации
7	б) Методы, применяющиеся к разным видам информации для принятия решений
8	а) Применение статистических методов контроля



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 16 из 18


Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	качества
9	б) Оценка соответствия продукции международным стандартам
10	б) Навыки статистического анализа и использование инструментов анализа данных
11	б) Оценка соответствия продукции установленным стандартам качества
12	б) Диаграмма Исикавы
13	А) Сертификационный аудит, Б) Инспекционный аудит, В) Ресертификационный аудит
14	1 → Б, 2 → А, 3 → В
15	1 → А, 2 → Б, 3 → В
16	1 → Б, 2 → А, 3 → В
17	а) Статистический контроль качества, г) Диаграмма Исикавы
18	а) Применение метода FMEA, г) Применение статистических методов и контрольных карт
19	да
20	нет
21	нет
22	да
23	нет
24	<b>Обобщение данных о качестве</b>
25	Статистический контроль качества
26	Анализ качества
27	Анализ данных о качестве
28	Диаграмма Исикавы
29	Управление качеством
30	Анализ по методу Фишбона
31	Сертификат качества
32	Методика контроля качества

Критерии оценивания семестровой работы. Работа считается успешно выполненной, если студент по каждой требуемой категории из технологической тетради раскрыл суть категории, показал ее эволюцию, указал ключевые имена ученых, привел корректный список источников (публикации, монографии, учебники, учебные пособия и т.п.).

Критерии оценивания доклада с презентацией. Вид работы считается успешно выполненным, если студент раскрыл суть выбранного учения, проанализировал существующую критику данного учения, показал значимость учения в современном мире, доклад сопровождается презентационным материалом в размере 10-15 слайдов. Выдержан стиль доклада (логика, владение материалом), соблюдены

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 17 из 18	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

временные рамки доклада – примерно 10 минут.

#### **4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций**

*Уровни сформированности компетенций по дисциплине «Всеобщее управление качеством» определяются по результатам выполнения обучающимся тестовых заданий, выполнения семестровой работы (технологической тетради), подготовки доклада с презентацией и ответа на вопросы экзаменационного билета.*

##### *1. Высокий уровень сформированности компетенций*

*Высокий уровень сформированности компетенций предполагает их формирование на высоком уровне и означает, что обучающийся:*

- выполнил тестовые задания по дисциплине на 85 % и выше;*
- качественно выполнил семестровую работу (технологическую тетрадь), раскрыл содержание всех предусмотренных категорий, соблюдал рекомендуемый объем работы и привел корректно оформленный список использованных источников;*
- подготовил содержательный доклад с презентацией, продемонстрировал способность анализировать вопросы аудита качества и подтверждения соответствия, аргументированно отвечал на вопросы преподавателя и аудитории;*
- на экзамене полно и последовательно раскрыл содержание вопросов экзаменационного билета, продемонстрировал глубокие знания теоретических основ аудита качества, нормативных документов и практических аспектов сертификации систем менеджмента качества.*

##### *2. Средний уровень сформированности компетенций*

*Средний уровень сформированности компетенций предполагает формирование компетенций на достаточном уровне и означает, что обучающийся:*

- выполнил тестовые задания по дисциплине на 75 % и выше;*
- успешно выполнил семестровую работу, раскрыл основные категории и привел необходимый список источников;*
- подготовил доклад с презентацией, продемонстрировал понимание основных положений дисциплины и смог ответить на часть дополнительных вопросов;*
- на экзамене раскрыл основные положения вопросов экзаменационного билета, однако допустил отдельные неточности или неполноту изложения материала.*

##### *3. Базовый уровень сформированности компетенций*

*Базовый уровень сформированности компетенций означает, что обучающийся:*

- выполнил тестовые задания по дисциплине на 60 % и выше;*



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Институт экономики отраслей, бизнеса и администрирования

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
Всеобщее управление качеством по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент  
направленности (профилю) Проектное управление и бизнес-стратегии ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 18 из 18

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

- выполнил семестровую работу, раскрыл основные категории и соблюдал рекомендуемый объем работы;

- подготовил доклад с презентацией, продемонстрировал общее понимание темы и смог ответить не менее чем на 50 % заданных вопросов;

- на экзамене в целом раскрыл содержание вопросов билета, но изложение материала носило фрагментарный характер, присутствовали отдельные ошибки и недостаточная аргументация.

#### 4. Низкий уровень сформированности компетенций

Низкий уровень сформированности компетенций означает, что обучающийся:

- выполнил тестовые задания на 59 % и ниже;

- выполнил семестровую работу не в полном объеме или использовал недостоверные источники;

- не смог корректно представить доклад и презентацию или не продемонстрировал понимания темы;

- на экзамене не смог раскрыть содержание вопросов экзаменационного билета, допустил существенные ошибки и показал недостаточный уровень знаний по дисциплине.

#### Итоговая оценка

В случае сформированности компетенций на высоком, среднем или базовом уровне студент получает по итогам экзамена положительную оценку («отлично», «хорошо» или «удовлетворительно»).

В случае демонстрации низкого уровня сформированности компетенций студент получает оценку «неудовлетворительно».