

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Лев Иванович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 29.05.2026 12:49:08

Уникальный программный ключ:

46f7031a7046958ffdb4e91f81e17726331d25a8

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**

директор института экономики и  
управления, доктор  
экономических наук, профессор  
Ушвицкий Л.И.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг»

Направление подготовки	38.04.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль)	Управление в социальной сфере
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	2

## Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования «Управление в социальной сфере» по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг»

3. Разработчик: Астахова Е.А., доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель Куш Е.Н. - председатель УМК института экономики и управления.

Члены комиссии:

Пучкова Е. Е. - член УМК института экономики и управления, и.о. замдиректора по учебной работе;

Астахова Е.А. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры государственного, муниципального управления и экономики труда

Представитель организации-работодателя: Симанкина М.В., заместитель начальника управления по обеспечению проектной деятельности аппарата Правительства Ставропольского края

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся по направлению подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление, направленность (профиль) Управление в социальной сфере.

19 мая 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

## 1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция(ии), индикатор(ы)	Уровни сформированности компетенции(ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ПК-5 Способен осуществлять экономическое обоснование организационно-управленческих и социальных инноваций и разрабатывать проекты и программы по развитию социально-экономических систем				
Результаты обучения: Осуществляет экономическое обоснование организационно-управленческих и социальных инноваций ИД-1 ПК-5	Не применяет знания по экономическому обоснованию организационно-управленческих и социальных инноваций	Применяет знания по экономическому обоснованию организационно-управленческих и социальных инноваций, на минимальном уровне выполняет профессиональные обязанности	Применяет знания по экономическому обоснованию организационно-управленческих и социальных инноваций, на среднем уровне использует их в профессиональной деятельности	Применяет знания по экономическому обоснованию организационно-управленческих и социальных инноваций, на высоком уровне использует их для решения задач профессиональной деятельности

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета во 2 семестре.

### Описание шкалы оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Квалитология в производстве и реализации социальных товаров и услуг», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции ПК-5, оцениваются как «зачтено» или «не зачтено».

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

### Критерии оценивания компетенций

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на достаточном уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенция ПК-5 освоена на высоком уровне.

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенция ПК-5 не сформирована, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура выставления зачета проводится на последнем практическом занятии; оценивание знаний обучающегося происходит по результатам защиты практических работ.

Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ.

## 2. Оценочные средства для проверки уровня сформированности компетенций

Номер задания	Правильный ответ	Содержание оценочного средства	Компетенция
<b>Тестовые задания</b>			
1.	а)	Стандарты для управления качеством продукции бывают: а) Государственные, международные, отраслевые, предприятия б) Государственные, международные, отраслевые в) Государственные и международные г) Государственные и отраслевые	ПК-5
2.	б)	Кружок качества – это а) Юридические лица, отвечающие установленным требованиям б) Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг в) Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками. г) Аудиторы	ПК-5
3.	г)	Диаграмма Исикава - это: а) Выявление бракованных изделий. б) Статистический метод оценки качества менеджмента. в) Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов. г) Диаграмма причин и результатов показателей качества	ПК-5
4.	б)	Требования TQM не включают: а) Сотрудничество и командная работа б) качественные поставки от внешних потребителей в) приверженность качеству всех членов организации г) повышение эффективности работы д) следование стратегии непрерывного совершенствования	ПК-5
5.	б)	Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается: а) Государственным стандартом б) Производителями продукции в) В результате опроса потребителей	ПК-5

		г) Государственными исполнительными органами	
6.	в)	<p>Держателем сертификата качества является:</p> <p>а) Продавец</p> <p>б) Орган по сертификации</p> <p>в) Изготовитель</p> <p>г) Потребитель</p>	ПК-5
7.	г)	<p>Знак соответствия подтверждает то, что продукция:</p> <p>а) Качественная</p> <p>б) Соответствует требованиям государственных стандартов</p> <p>в) Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия</p> <p>г) Соответствует требованиям любых документов</p>	ПК-5
8.	в)	<p>Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают:</p> <p>а) Необходимые требования</p> <p>б) Необходимые и достаточные требования</p> <p>в) Минимально необходимые требования</p>	ПК-5
9.	б)	<p>Сертификация товара и оформление сертификатов соответствия, действующих на территории Российской Федерации, может осуществляться:</p> <p>а) Органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом.</p> <p>б) Органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции</p> <p>в) Органом по сертификации (расположенным за рубежом), аккредитованным в зарубежной национальной системе сертификации и прошедшем проверку Госстандартом России на основе двустороннего соглашения с национальным органом по сертификации.</p> <p>г) Госстандартом России или, по его поручению, территориальным органом Госстандартом России, при отсутствии аккредитованного в Системе сертификации ГОСТ Р органа по сертификации данной группы продукции, а также при необходимости решения спорных вопросов</p>	ПК-5
10.	в)	<p>Звезда качества не включает:</p> <p>а) Систему мотивации</p> <p>б) Систему взаимоотношений с поставщиками</p> <p>в) Систему взаимоотношений с инвесторами</p>	ПК-5
11.	в)	<p>Добровольная сертификация вводится:</p> <p>а) Как необходимое условие допуска продукции на рынок</p> <p>б) Для повышения конкурентоспособности на рынке</p> <p>в) С целью рекламы продукции</p>	ПК-5

12.	а)	Признаками обязательной сертификации являются: а) Сертификацию проводят только аккредитованные органы б) Сертификацию может проводить любое юридическое лицо в) Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня г) Сертификат не имеет юридическую силу на всей территории РФ д) Сертификация действует только при добровольном признании	ПК-5
13.	б)	Третья сторона - это: а) Покупатель б) Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе в) Продавец г) Производитель	ПК-5
14.	г)	Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется: а) Свидетельство б) Сертификат в) Патент г) Лицензия д) Справка.	ПК-5
15.	а)	При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать: а) Затраты на ее освоение. б) Рентабельность производства. в) Прибыль от внедрения новой продукции. г) Численность персонала.	ПК-5
<b>Вопросы для собеседования</b>			
16.		Современные подходы к определению содержания категории «качество»	ПК-5
17.		Геометрические образы качества	ПК-5
18.		История развития качества	ПК-5
19.		Звёзды качества как геометрические образы эволюции систем качества в XX веке	ПК-5
20.		Содержание концепции всеобщего менеджмента качества	ПК-5
21.		Классификация потребительских ценностей	ПК-5
22.		Классификация показателей качества продукции	ПК-5
23.		Уровни управления качеством	ПК-5
24.		Принципы и функции управления качеством	ПК-5
25.		Классификация методов управления качеством	ПК-5

26.		Отечественные системы управления качеством	ПК-5												
27.		Концепция Э. Деминга	ПК-5												
28.		Концепция ДЖ. Джурана	ПК-5												
29.		Концепция Ф. Кросби	ПК-5												
30.		Концепция К. Исикавы	ПК-5												
31.		Концепция А. Фейгенбаума	ПК-5												
32.		Концепция Г. Тагути	ПК-5												
33.		Концепция Т.Сейфи	ПК-5												
34.		Понятие, сущность и виды стандартизации	ПК-5												
35.		Понятие, сущность и виды сертификации	ПК-5												
36.		Маркировка товаров	ПК-5												
37.		Управления качеством в процессе закупок	ПК-5												
38.		Управление взаимоотношениями с потребителями	ПК-5												
39.		Государственная политика РФ в сфере стандартизации	ПК-5												
40.		Порядок и правила проведения сертификации	ПК-5												
41.		Технический регламент: понятие, порядок разработки и использования	ПК-5												
42.		Декларирование соответствия	ПК-5												
43.		Метрология в управлении качеством	ПК-5												
44.		Государственное регулирование в области обеспечения единства измерений	ПК-5												
45.		Права потребителя в отношении товаров надлежащего качества	ПК-5												
46.		Права потребителя в отношении товаров ненадлежащего качества	ПК-5												
47.		Исследование удовлетворенности потребителей	ПК-5												
48.		Методы оценки возможностей поставщиков	ПК-5												
49.		Система «Кайдзен»	ПК-5												
50.		Элементы бережливого производства	ПК-5												
		<b>Практические задачи</b>	ПК-5												
51.		Гражданин Б-в приобрел телевизор, который спустя год перестал работать. В гарантийном талоне продавец определил гарантийный срок на телевизор в один год, а в руководстве по эксплуатации отмечено, что изготовитель устанавливает гарантийный срок два года. Прав ли продавец? Какие права есть у покупателя?	ПК-5												
52.		Имеются следующие данные о распределении численности безработных по возрастным группам (тыс.чел):	ПК-5												
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Возраст, лет</th> <th style="width: 33%;">Мужчины</th> <th style="width: 33%;">Женщины</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16-20</td> <td>8,9</td> <td>11,2</td> </tr> <tr> <td>20-24</td> <td>21,9</td> <td>10,4</td> </tr> <tr> <td>24-28</td> <td>12</td> <td>13,5</td> </tr> </tbody> </table>	Возраст, лет	Мужчины	Женщины	16-20	8,9	11,2	20-24	21,9	10,4	24-28	12	13,5	
Возраст, лет	Мужчины	Женщины													
16-20	8,9	11,2													
20-24	21,9	10,4													
24-28	12	13,5													

		28-32	32,6	46,4								
		32-36	6,7	5,6								
		36-40	6,8	2,9								
		С помощью метода стратификации изобразить графически представленные данные, сделать выводы. Какие еще инструменты могут быть использованы для анализа представленных данных?										
53.		Используя метод А. Робертсона выбрать наиболее подходящего поставщика. Проверялось 1000 ед. комплектующих изделий в каждой поставке у каждого поставщика. Цена самого дешевого предложения на рынке по данному виду комплектующих составляет 990 руб. за единицу.					ПК-5					
		Шкала определения показателя своевременности поставки, баллы										
		Отклонение от согласованного срока, дни		Запаздывание	Опережение							
		0-7		16	16							
		8-14		14	15							
		15-21		12	14							
		22-35		10	13							
		Таблица - Данные к задаче										
		Число изделий приемлемого качества		Цена ед. продукции, руб.	Своевременность поставки, дн.		Условия обслуживания	Вероятность брака			Величина скидки на партию, тыс. руб.	
		№ поставки	Наименование поставщика		А	Б		А	Б	%	Наименование поставщика	
		А	Б	А			Б				А	Б
		1	927 591	1100	1115	в срок	оп 15	Тр, Д	1	0,02	0,03	15
		2	863 892			зап 12	оп 2		2	0,09	0,05	
									3	0,07	0,02	
		Усл. обозначения: оп. – опережение поставки; зап. – запаздывание поставки; Тр – транспортировка, Д - доставка										
54.		С помощью диаграммы Парето сделать анализ ниже представленных факторов:					ПК-5					
		Таблица – Наименование и значимость фактора										
		Порядковый номер фактора		Наименование фактора		Значимость фактора (количество голосов)						
		1		Фактор 1		251						
		2		Фактор 2		440						
		3		Фактор 3		48						
		4		Фактор 4		51						
		5		Фактор 5		100						

			6	Фактор 6	20		
			7	Фактор 7	26		
			8	Фактор 8	21		
			9	Фактор 9	25		
			10	Фактор 10	18		

