

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ушвицкий Лев Исаакович

Должность: и.о. директора Института экономики и управления

Дата подписания: 18.06.2026 09:37:40

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

«Управление качеством»

Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Направленность (профиль)	Управление бизнесом
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	7

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

2. ФОС является приложением к рабочей программе дисциплины «Управление качеством»

3. Разработчик: Лепяхова Е.Н, доцент кафедры менеджмента

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;

Воронцова Г. В. - член УМК института экономики и управления, доцент кафедры менеджмента

Представитель организации-работодателя: Директор ООО «Регион-ресурс» Даренская Евгения Николаевна

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования «Управление бизнесом» по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент.

«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 (и), 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
<i>Компетенция: ПК-3 - Способен осуществлять информационно-аналитическую деятельность по разработке стратегии организации и принимать участие в ее реализации</i>				
Результаты обучения по дисциплине: На основе знаний современных теорий управления качеством, способен решать профессиональные задачи и осуществлять информационно-аналитическую деятельность по обоснованию и практической реализации стратегических подходов к управлению качеством на предприятии. <i>Индикатор:</i> ИД-3. ПК-3.	Не применяет теоретические знания о системе управления качеством в фирмах, не способен осуществлять комплекс действий, направленных на разработку политики управления качеством и обеспечивать ее реализацию.	Применяет теоретические знания о системе управления качеством в организациях, способен осуществлять комплекс действий, направленных на разработку политики управления качеством и обеспечивать ее реализацию на минимальном уровне	Применяет теоретические знания о системе управления качеством в организациях, способен осуществлять комплекс действий, направленных на разработку политики управления качеством и обеспечивать ее реализацию на среднем уровне, использует их в профессиональной деятельности	Применяет теоретические знания о системе управления качеством в организациях, способен осуществлять комплекс действий, направленных на разработку политики управления качеством и обеспечивать ее реализацию в полном объеме

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	b. конкурентоспособностью	Чем обусловлено большое внимание качеству продукции? a. рыночной средой b. конкурентной средой c. конкурентоспособностью d. спросом	ПК-3
2.	b. качество	Что может привлечь потребителя? a. низкая цена b. качество c. большое количество товаров на рынке d. потребительские свойства	ПК-3
3.	Систему качеств	Впишите пропущенные слова в нужном падеже. Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой ...	ПК-3
4.	b. звезда качества	Как называется фигура, используемая для графической иллюстрации основных этапов развития систем качества?»	ПК-3

		a. круг качества b. звезда качества c. квадрат качества d. треугольник качества	
5.	b. концепция тотального управления качеством	Какая концепция служит основой для третьей звезды качества? a. концепция выборочного управления качеством b. концепция тотального управления качеством c. концепция либерального управления качеством d. концепция мягкого управления качеством	ПК-3
6.	b. комплекс видов деятельности, технических приемов, информационных технологий, интегрированных поэтапно в цикл управления Э. Деминга	Что такое сквозное управление качеством? a. контроль качества, который действует только на уровне производства; b. комплекс видов деятельности, технических приемов, информационных технологий, интегрированных поэтапно в цикл управления Э. Деминга c. система мер по предупреждению брака товаров	ПК-3
7.	a. уровень качества кондитерского изделия 41,2 что выше базового показателя $Q_6 = 40$	Определите уровень качества кондитерского изделия (торта) по следующим данным: P_1 – вкус и аромат; P_2 – структура и консистенция; P_3 – внешний вид;	ПК-3

	P_4 – форма. Базовый показатель $Q_6 = 40$. Коэффициенты весомости: $m_1 = 4$; $m_2 = 3$; $m_3 = 2$; $m_4 = 1$. Таблица 1 – Показатели качества <table><tr><th rowspan="2">Эксперты</th><th colspan="4">Значение показателей</th></tr><tr><th>P_1</th><th>P_2</th><th>P_3</th><th>P_4</th></tr><tr><td>Иванов</td><td>5</td><td>4</td><td>5</td><td>4</td></tr><tr><td>Петрова</td><td>5</td><td>5</td><td>5</td><td>4</td></tr><tr><td>Сидоров</td><td>5</td><td>4</td><td>4</td><td>3</td></tr><tr><td>Васина</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td></tr><tr><td>Мешкова</td><td>4</td><td>3</td><td>3</td><td>3</td></tr></table> а. уровень качества кондитерского изделия 41,2 что выше базового показателя $Q_6 = 40$ б. уровень качества кондитерского изделия 41,8 что выше базового показателя $Q_6 = 40$ с. уровень качества кондитерского изделия 31,2 что ниже базового показателя $Q_6 = 40$ д. уровень качества кондитерского изделия 23,5 что ниже базового показателя $Q_6 = 40$	Эксперты	Значение показателей				P_1	P_2	P_3	P_4	Иванов	5	4	5	4	Петрова	5	5	5	4	Сидоров	5	4	4	3	Васина	4	3	3	3	Мешкова	4	3	3	3	
Эксперты	Значение показателей																																			
	P_1	P_2	P_3	P_4																																
Иванов	5	4	5	4																																
Петрова	5	5	5	4																																
Сидоров	5	4	4	3																																
Васина	4	3	3	3																																
Мешкова	4	3	3	3																																
8.	а. основной причиной брака явилась	Определите причину брака по следующим данным таблицы 2	ПК-3																																	

	поставка некачественного сырья или иных видов материальных ресурсов	Таблица 2 – Расчет показателей брака		
		Показатель,	Предыдущий год	Отчетный год
		1. Себестоимость окончательного брака, руб.	20000	24000
		2. Расходы по исправлению брака, руб.	10000	7500
		3. Абсолютный размер брака (стр.1+стр.2), руб.	30000	31500
		4. Стоимость брака по цене использования, руб.	6000	6500
		5. Суммы, удержанные с лиц – виновников брака, руб.	-	1500
		6. Суммы, взысканные с поставщиков, руб.	-	8000
		7. Абсолютный размер потерь от брака (стр. 3+стр.4 – стр.5 - стр.6), руб.	24000	14700
		8. Товарная продукция по производственной себестоимости, руб.	400000	420000
		9. Относительный размер брака (стр.3/стр.8),%	7,5	7,5
		10. Относительный размер потерь от брака (стр.7/стр.8),%	6	3,5

		а. основной причиной брака явилась поставка некачественного сырья или иных видов материальных ресурсов б. основной причиной брака явилась нестабильная работа оборудования с. основной причиной брака явилась условия работы персонала	
9.		Раскройте понятие качества.	ПК-3
10.		Раскройте основные методы управления качеством.	ПК-3
11.		Рассмотрите эволюцию менеджмента качества.	ПК-3
12.		Рассмотрите концепции менеджмента качества.	ПК-3
13.		Рассмотрите менеджмент качества в системе общего менеджмента.	ПК-3
14.		Опишите подходы к качеству в концепциях Э. Деминга и Д. Джурана.	ПК-3
15.		Опишите модель «Петля качества».	ПК-3
16.		Опишите базовые модели качества.	ПК-3
17.		Опишите системы менеджмента качества.	ПК-3
18.		Раскройте особенности систем менеджмента качества в организации.	ПК-3
19.		Опишите этапы развития систем менеджмента качества.	ПК-3

20.		Раскройте понятие аудита систем качества.	ПК-3
21.		Рассмотрите этапы проведения аудита качества.	ПК-3
22.		Рассмотрите японский опыт управления качеством.	ПК-3
23.		Рассмотрите американский и европейский опыт управления качеством.	ПК-3
24.		Рассмотрите отечественный опыт управления качеством.	ПК-3
25.		Охарактеризуйте концепцию всеобщего менеджмента качества.	ПК-3
26.		Раскройте преимущества внедрения концепции всеобщего менеджмента качества.	ПК-3
27.		Опишите стандарты <i>ISO 9000</i> и всеобщего менеджмента качества.	ПК-3
28.		Опишите единую систему управления качеством продукции.	ПК-3
29.		Раскройте особенности российской премии качества.	ПК-3
30.		Перечислите и охарактеризуйте виды показателей качества.	ПК-3
31.		Дайте определение понятию квалиметрии и опишите методы измерения показателей качества.	ПК-3
32.		Опишите методы контроля качества.	ПК-3
33.		Перечислите и охарактеризуйте инструменты контроля качества.	ПК-3

34.		Раскройте особенности причинно-следственной диаграммы Исикавы.	ПК-3
35.		Раскройте особенности столбиковой диаграммы Парето.	ПК-3
36.		Дайте определение графикам, диаграммам и гистограммам.	ПК-3
37.		Дайте определение понятию и опишите особенности стандартов <i>ISO 9000</i> .	ПК-3
38.		Раскройте сущность и содержание процесса стандартизации.	ПК-3
39.		Дайте определение понятию технического регулирования.	ПК-3
40.		Дайте определение понятию технического регламента.	ПК-3
41.		Опишите процесс организации работ по стандартизации в Российской Федерации.	ПК-3
42.		Раскройте особенности международной стандартизации.	ПК-3
43.		Опишите порядок разработки национальных стандартов.	ПК-3
44.		Раскройте сущность и содержание метрологии.	ПК-3
45.		Рассмотрите особенности государственной метрологической службы в Российской Федерации.	ПК-3
46.		Раскройте основы теории измерений.	ПК-3
47.		Рассмотрите сущность процесса сертификации.	ПК-3
48.		Раскройте преимущества сертификации продукции.	ПК-3

49.		Опишите схемы сертификации.	ПК-3
50.		Назовите международные организации по сертификации.	ПК-3
51.		Дайте определение процессу подтверждения соответствия.	ПК-3
52.		Рассмотрите особенности затрат на качество продукции.	ПК-3
53.		Дайте определение понятию функционально-стоимостного анализа.	ПК-3

2. Описание шкалы оценивания

Результаты обучения по дисциплине «Управление качеством», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции ПК-3, оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

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.

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенции ПК-3 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенции ПК-3 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенции ПК-3 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенции ПК-3 не достигнуты.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами

применения знаний; осуществляет поиск информации в базах данных; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций; применяет правила командной работы, проявляет самостоятельность при выполнении заданий, все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

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