

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»  
Кафедра «Государственного, муниципального и корпоративного управления»

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **Б1.В.13 «Управление качеством»**

Направление подготовки – 38.03.04 Государственное и муниципальное  
управление

Профиль – Информационные технологии в государственном и муниципальном  
управлении  
ОПОП академического бакалавриата  
«Государственное и муниципальное управление»

Квалификация выпускника – бакалавр

Формы обучения – заочная

Рязань 2020 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме *зачета*. **Форма проведения зачета - тестирование и выполнение практического задания.**

## 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

**Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:**

*а) описание критериев и шкалы оценивания тестирования:*

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерий</b>
3 балла (эталонный уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 85 до 100%
2 балла (продвинутый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 75 до 84%
1 балл (пороговый уровень)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 65 до 74%
0 баллов	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы от 0 до 64%

*б) описание критериев и шкалы оценивания практического задания:*

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерий</b>
3 балла (эталонный уровень)	Задача решена верно
2 балла (продвинутый уровень)	Задача решена верно, но имеются технические неточности в расчетах
1 балл (пороговый уровень)	Задача решена верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
0 баллов	Задача не решена

**На экзамен выносятся тест и 2 задачи.** Максимально студент может набрать 9 баллов. Итоговый суммарный балл студента, полученный при прохождении промежуточной аттестации, переводится в традиционную форму.

**Оценка «зачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме 5 баллов и выше при условии выполнения всех заданий на уровне не ниже порогового. Обязательным условием является выполнение всех предусмотренных в течение семестра контрольных работ (на практических занятиях и при самостоятельной работе).

**Оценка «незачтено»** выставляется студенту, который набрал в сумме менее 5 баллов или не выполнил всех предусмотренных в течение семестра контрольных работ (на практических занятиях и при самостоятельной работе).

### 3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
Тема 1 Основные задачи и цели управления качеством продукции	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 2. Общие принципы построения систем управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 3. Состав подсистем управления качеством и их формирование	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 4. Критерии эффективности систем управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 5. Модели обеспечения качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 6. Организация, проверка, анализ, оценка и сертификация систем качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 7. Основные инструменты управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 8. Основные национальные концепции качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 9. Развитие методов управления качеством	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 10. Статистические методы контроля качества	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 11. Общие сведения о квалиметрии	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 12. Основные методы квалиметрии	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет
Тема 13. Особенности управления качеством на различных этапах жизненного цикла продукции.	ОПК-1 ПК-21 ПК-25	Зачет

### 4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-1	владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности

#### *а) типовые тестовые вопросы:*

1. Качество – это ...

- а) совокупность характеристик объекта, удовлетворяющая требованиям нормативно-технической документации;
- б) степень соответствия свойств данного вида продукции уровню свойств продукции, принятой за базу для сравнения;
- в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
- г) степень соответствия проектной совокупности свойств условиям потребления.

2. Философия программ обеспечения качества основывается на ...

- а) выявлении нарушений законодательства;
- б) выявлении того, что искажает финансовую отчетность, снижает доходность;
- в) предотвращении проблемы прежде, чем она обнаружится;
- г) выявлении несоответствий установленным нормативам.

3. ISO (ИСО) – это...

- а) Международная организация по стандартизации;
- б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
- в) Международная организация по управлению качеством;
- г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.

4. Аудит качества – это ...

- а) систематическая проверка, насколько объект способен выполнять установленные требования;
- б) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются;
- в) анализ элементов процесса, оценка его полноты, правильности выбора условий проведения и возможной эффективности;
- г) документированная деятельность, осуществляемая путем проверки и оценивания объективных свидетельств для подтверждения того, что применяемые элементы системы качества ей соответствуют, что она развивается и эффективно используется;
- д) систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность поставленным целям;
- е) качественная оценка соответствия установленным показателям качества продукции.

5. Аттестация поставщика – это ...

- а) последовательная оценка поставщиков, при которой каждый поставщик сравнивается с другим конкретным поставщиком или группой поставщиков по ценам, качеству, поставкам и другим критериям работы;
- б) объективная оценка качества конкретных изделий одного поставщика, их эксплуатационных особенностей;
- в) выдача аттестата на соответствие продукции заданному уровню качества;
- г) сортировочный контроль поступающих материалов и комплектующих изделий по группам качества.

6. Показатель «уровень качества» считает качественной ту продукцию, которая соответствует:

- а) стандарту;
- б) техническим условиям;
- в) условиям потребления;
- г) требованиям контроля.

7. В каком элементе норм ИСО 9001 описаны ответственности и полномочия персонала, занимающегося вопросами качества?

- а) система качества;
- б) контроль (проверка);
- в) управление несоответствующей продукцией;
- г) управление документацией;
- д) ответственность руководства;
- е) ни в одном из перечисленных документов.

8. MIL – это ...

- а) система, не связанная с вопросами качества;
- б) стандарт японских предприятий;
- в) американский стандарт для выполнения заказов армии США;
- г) английская аббревиатура японского названия всеобщего контроля качества;
- д) правильного ответа нет.

9. Какие документы должен иметь по крайней мере (ведущий) аудитор, прежде чем он будет проводить аудит на предприятии?

- а) контрольная инструкция;
- б) руководство по качеству;

- в) вопросник по проведению аудита;
- г) контракт на проведение аудита;
- д) меню близлежащего ресторана;
- е) план по проведению аудита.

10. Прежде чем продукт, который изготовлен по европейским нормам, будет передан в сферу обращения, должно быть проведено доказательство того, что данный продукт отвечает требованиям:

- а) аттестации;
- б) контракта;
- в) стандартов ИСО;
- г) директивы ЕС;
- д) сертификата ЕС.

11. Какова продолжительность ответственности за продукт в ЕС:

- а) 7 лет после ввода продукта в сферу обращения;
- б) 10 лет после ввода продукта в сферу обращения;
- в) 3 года после обнаружения дефекта;
- г) 2 года после обнаружения дефекта;
- д) б или в;
- е) а или г.

12. Что означает знак СЕ ?

- а) является знаком качества;
- б) является маркетинговым знаком;
- в) отменяет знак безопасности;
- г) указывает на происхождение продукта;
- д) присваивается продукту, отвечающему требованиям директивы ЕС;
- е) означает соответствие стандартам ИСО.

13. Сертификат соответствия – это ...

а) документ, подтверждающий соответствие продукции определенным стандартам и другим НТД;

б) документ, подтверждающий соответствие продукции требованиям и стандартам, содержащимся в паспорте или рекламном материале на изделие и выбранном на усмотрение поставщика;

в) документ, выдаваемый третьей стороной, который подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством;

г) документ, выдаваемый третьей стороной и доказывающий, что данный продукт, процесс или услуга соответствуют стандарту или нормативному документу.

14. Система мероприятий, обеспечивающих экономичное производство товаров и услуг, качество которых соответствует требованиям потребителя – это:

- а) система Тейлора;
- б) система обеспечения качества;
- в) система менеджмента, основанная на управлении качеством;
- г) контроль качества;
- д) правильного ответа нет.

15. Впервые обратил внимание на необходимость учета изменчивости процесса и оценил важность контроля:

- а) Деминг;
- б) Шухарт;
- в) Тейлор;
- г) Фейгенбаум;
- д) Джуран.

17. Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации, утверждается ...

- а) Президентом РФ;
- б) Правительством РФ;
- в) Госстандартом России;
- г) Государственной думой;
- д) Парламентом ЕС.

<i>Коды компетенций</i>	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ПК-21	умение определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры

**а) типовые тестовые вопросы:**

1. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложение в производство – 30 тыс. рублей.

- а) 4,0
- б) 1,2
- в) 12/7
- г) 0,25

2. Если  $qN$  - доля дефектных изделий в партии,  $qп$  – доля дефектных изделий в выборке, то выполняется соотношение:

- а)  $qN > qп$
- б)  $qN < qп$
- в)  $qN = qп$
- г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.

3. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:

- а) Гистограмму
- б) Контрольные карты
- в) Диаграмму К. Исикавы
- г) Диаграмму Парето

4. В чем основная цель обеспечения качества в организации, руководствующейся всеобщим менеджментом качества (TQM)?

- а) проверка и сортировка дефектных изделий;
- б) предотвращение отказов;
- в) перепроверка эффективности функционирования системы качества;
- г) ответственность за качество на всех фазах и во всех отделах предприятия;
- д) ни в одной из перечисленных целей.

5. Механизм управления качеством продукции?:

- а) представляет собой совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.
- б) обеспечивает эффективную реализацию основных функций управления качеством.

6. Что относится к материальным услугам?

- а) ремонт и изготовление изделий;
- б) медицинские услуги;
- в) жилищно-коммунальные услуги;
- г) услуги туризма;
- д) услуги образования;

е) услуги транспорта.

7. Какое определение TQM является наиболее правильным и глубоким?

- а) метод управления качеством;
- б) современное концептуальное направление развития управления качеством;
- в) система действий по удовлетворению потребителей в области качества на основе передовых достижений науки и техники, разрабатываемых и реализуемых при участии и во благо всего коллектива предприятия и общества.

б) типовые практические задания:

1. В таблице 4 приведены данные опроса потребителей по оценке услуг предприятия розничной торговли. Построить диаграмму Парето и произвести анализ факторов влияющих на мнение потребителей о качестве услуг. Дать рекомендации по улучшению качества услуг.

№ п/п	Причины недовольства работой продавцов	Количество случаев
1	Другие причины	4
2	Невнимательность к покупателям	7
3	Неопрятный внешний вид	8
4	Медленная работа	11
5	Стремление продать любым способом	14
6	Нетактичное поведение	23
7	Неспособность дать нужную консультацию	37
	Итого	104

2. При проведении периодических испытаний Газоразрядных индикаторных приборов произошёл отказ по причине замыкания электродов капельками конденсата ртути. Пары ртути используются в приборе для увеличения показателя долговечности.

Разработайте предложения по совершенствованию СМК организации направленные на устранение отказов при испытании и недопущению случаев поставки приборов с дефектом.

3. При эксплуатации газоразрядного прибора выявлен дефект связанный с разрушением катода. В газоразрядном приборе используется катод спиральной формы, который поставляется со специализированного предприятия. Катод поставляется по ТУ в которых предусмотрен выходной контроль по электрическим параметрам, геометрии и внешнему виду.

Разработайте предложения:

- 1. По отбраковке запасов готовой продукции находящихся на складе и производстве;
- 2. Разбраковке остатков катодов, находящихся на предприятии;
- 3. Изменении ТУ у изготовителя катодов.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ПК-25	умением организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов

**1. Цеховой контроль качества появился:**

- а) В 1870 году;
- б) В начале XX века;
- в) В 30-х годах XX века;
- г) После второй мировой войны.

**2. Впервые обратил внимание на необходимость учета изменчивости процесса и оценил важность контроля:**

- а) Деминг;
- б) Шухарт;

- в) Тейлор;
- г) Фейгенбаум;
- д) Джуран.

**3. Какие затраты относятся к затратам на предотвращение дефектов?**

- а) планирование затрат на качество;
- б) затраты на рекламации;
- в) затраты на мероприятия по улучшению качества;
- г) затраты на входной контроль;
- д) затраты на проведение экспертизы у субподрядчиков;
- е) ни один из перечисленных видов затрат.

**4. Что означает знак С ?**

- а) является знаком качества;
- б) является маркетинговым знаком;
- в) отменяет знак безопасности;
- г) указывает на происхождение продукта;
- д) присваивается продукту, отвечающему требованиям директивы ЕС;
- е) означает соответствие стандартам ИСО.

**5. Дополнительные затраты, связанные с обеспечением качества продукции – это ...**

- а) затраты, которые образуются в процессе разработки новой продукции;
- б) затраты, связанные с усовершенствованием качества продукции;
- в) затраты на оценку расходов, которые несет предприятие для определения соответствия продукции запланированным техническим, экономическим, экологическим и иным условиям;
- г) затраты, связанные с восстановлением утерянного уровня качества.

**6. Кто может участвовать в конкурсе на соискание Российской премии по качеству:**

- а) предприятия и организации в любых сферах деятельности;
- б) только промышленные предприятия;
- в) только организации из сферы услуг;
- г) только предприятия, производящие вооружение и военную технику;
- д) только исследовательские центры и институты;
- е) правильного ответа нет.

**7. Какую цель преследует конкурс премии Правительства РФ в области качества?**

- а) определить на основе критериев премии лучшие организации, которые могут быть примером для других в работе по качеству;
- б) предоставить всем организациям инструмент постоянного совершенствования своей деятельности на основе самооценки на соответствие критериям премии;
- в) соревнование между участниками;
- г) а и б;
- д) а и в;
- е) все три цели.

**8. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми концепции TQM:**

- а) Системный подход;
- б) Комплексный подход;
- в) Процессный подход;
- г) Использование статистических методов.

**9. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:**

- а) На этапах проектирования и производства продукции;
- б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
- в) На этапах производства и контроля качества.

**10. Интегральный показатель качества отражает:**

- а) Одно из свойств продукции;
- б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
- в) Несколько простых свойств совместно.

**11. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:**

- а) Безотказность;



- б) Блочность;
- в) Долговечность;
- г) Сохранность.

**12. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:**

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

**13. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:**

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный

**14. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:**

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

**15. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:**

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

**16. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:**

- а) Затраты на гарантийный ремонт;
- б) Затраты на обеспечение качества;
- в) Цена потребителя;
- г) Долговечность.

**17. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:**

- а) Найти среднее отклонение контролируемого параметра
- б) Разделить изделия на годные и дефектные
- в) Разделить изделия по сортам

**18. Приемочное число – это ....**

- а) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в выборке.
- б) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в генеральной совокупности
- в) Минимальное пороговое число дефектных изделий в выборке, при превышении которого партию бракуют (при двухступенчатом плане контроля)