

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Основы планирования и обеспечения качества**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Лыкова О.А.
	Идентификатор	Rcf629525-LykovaOA-2b8b6948

(подпись)

О.А. Лыкова

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98f

(подпись)

М.А.  
Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-8 способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества

2. ПК-10 способностью участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Качество и принципы его обеспечения (Тестирование)
2. Процессы обеспечения качества (Контрольная работа)

## БРС дисциплины

8 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %		
	Индекс КМ:	КМ-1	КМ-2
	Срок КМ:	4	10
Основы планирования и управления качеством			
Показатели качества и процессный подход к его обеспечению		+	
Содержание и принципы работы СМК		+	
Качество как экономическая категория и объект управления			
Управление ресурсами в СМК			+
Методы планирования и обеспечения качества продукции			+
	Вес КМ:	50	50

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-8	ПК-8(Компетенция)	Знать: основные методы и подходы проведения стратегического анализа качества Уметь: применять принципы и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг	Качество и принципы его обеспечения (Тестирование) Процессы обеспечения качества (Контрольная работа)
ПК-10	ПК-10(Компетенция)	Знать: основы планирования и осуществления процессов управления качеством Уметь: применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	Качество и принципы его обеспечения (Тестирование) Процессы обеспечения качества (Контрольная работа)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Качество и принципы его обеспечения

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 50

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

#### Краткое содержание задания:

Контрольная точка направлена на проверку знаний по принципам обеспечения качества

#### Контрольные вопросы/задания:

<p>Знать: основные методы и подходы проведения стратегического анализа качества</p>	<p>1. На какие показатели работы предприятия оказывает непосредственное влияние на качество его продукции? а) доходность процессов б) конкурентоспособность в) цена продукции г) себестоимость продукции д) сумма уставного капитала Правильный ответ: а), б), в), г)</p> <p>2. Что является «показателем качества» товара? а) количественное выражение степени соответствия характеристик продукции требованиям потребителя этой продукции б) количественное выражение потребительских характеристик продукции в) количественное выражение соотношения цена/качество продукции Правильный ответ: а)</p> <p>3. Какие из приведенных утверждений является ошибочным применительно к стандарту ISO 9001? а) Стандарт устанавливает требования к менеджменту предприятия в целом б) Стандарт устанавливает требования к продукции предприятия в) Стандарт устанавливает требования как к продукции предприятия, так и к системе менеджмента качества этой продукции г) Стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества предприятия д) Стандарт устанавливает требования к части всего менеджмента предприятия Правильный ответ: а), б), в)</p> <p>4. В какой форме и на каком носителе должен быть</p>
---	--

	<p>выполнен текст стандарта предприятия «Проведение выходных испытаний продукции», чтобы не были нарушены требования ISO-9001 к документации СМК?</p> <p>а) В формате А4 в бумажном переплете  б) На плакате, размещенном на рабочем месте испытателей  в) Размещен в виде файла во внутренней коммуникационной сети предприятия  г) Стандарт издается в 1 и 2-ом из перечисленных форматов</p> <p>Правильный ответ: а), б), в), г)</p>
<p>Знать: основы планирования и осуществления процессов управления качеством</p>	<p>1. Какой из принципов успешного функционирования СМК является главным и лежит в основе успешной работы по управлению качеством?</p> <p>а) процессный подход к управлению  б) лидерство первого руководителя предприятия в СМК  в) ориентация на потребителя в управлении каждым процессом  г) принятие решений в управлении качеством только на основании фактов  д) непрерывное улучшение качества</p> <p>Правильный ответ: в)</p> <p>2. Какие аргументы указывают на важность применения процессного подхода к управлению качеством, т.е. - управления через контроль и воздействие на процессы?</p> <p>а) успех предприятия обусловлен процессами, создающими ценности  б) деятельность предприятия, выполнение его миссии организуется через процессы  в) управление процессами ориентировано на удовлетворение потребителя каждого процесса  г) резервы предприятия заключены в совершенствовании процессов</p> <p>Правильный ответ: а), б), в), г)</p> <p>3. При создании СМК предприятия важнейшими являются следующие действия: «О» - обеспечение ресурсов для процессов; «У» - установление процессов СМК; «В» - выпуск приказа о создании СМК; «Р» - разработка политики и целей организации в области качества. В какой последовательности должны производиться перечисленные действия при создании СМК предприятия?</p> <p>а) О &gt; У &gt; Р &gt; В  б) В &gt; Р &gt; У &gt; О  в) Р &gt; В &gt; О &gt; У  г) О &gt; У &gt; В &gt; Р  д) У &gt; В &gt; Р &gt; О</p> <p>Правильный ответ: б)</p>

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «отлично» выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «хорошо» выставляется, если раскрыто большинство вопросов*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание преимущественно выполнено*

**КМ-2. Процессы обеспечения качества**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 50

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3-х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по оценке конечных результатов производственной деятельности

**Контрольные вопросы/задания:**

Уметь: применять принципы и правила применения нормативно-технической документации по обеспечению качества процессов, продукции и услуг	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Перечислите процессы, которые относятся к основным процессам жизненного цикла продукции (рассматриваются стандартом как ПЖЦ)</li> <li>2.Укажите, каким требованиям должна соответствовать процедура по проведению внутренних аудитов СМК на предприятии</li> <li>3.Опишите сущность метода стратификации</li> </ol>
Уметь: применять знание этапов жизненного цикла изделия, продукции или услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Перечислите, какие факторы могут быть отнесены к производственной среде предприятия</li> <li>2.Укажите, какие действия должна быть предусмотрены в рамках СМК при управлении несоответствующей продукцией на предприятии</li> <li>3.Перечислите, какие данные должны присутствовать на выходе процесса разработки продукции</li> </ol>

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «зачтено» выставляется, если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами*

*Оценка: не зачтено*

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка «не зачтено» выставляется, если задание не выполнено в отведенный срок или выполнено неправильно



# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

## 8 семестр

**Форма промежуточной аттестации:** Зачет с оценкой

### *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

#### **1. Компетенция/Индикатор:** ПК-8(Компетенция)

##### **Вопросы, задания**

- 1.Перечислите требования ISO 9001 к управлению производственной средой
- 2.Ответьте, для чего используются методы квалиметрии и дайте их характеристику
- 3.Назовите, какой из «семи инструментов качества» позволяет отслеживать изменения показателей качества производства в ходе процесса

##### **Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Какие характеристики товара формируют полную совокупность показателей качества этого товара?

Ответы:

- а) характеристики эффективности использования б) характеристики надежности в) характеристики цены товара г) характеристики сопутствующего сервиса д) характеристики репутации

Верный ответ: а), б), г), д)

- 2.С какими целями разрабатываются стандарты разного уровня?

Ответы:

- а) Для запрета выпуска некачественной продукции б) Для рационального использования ресурсов в) Для технической и информационной совместимости г) Для добровольного подтверждения соответствия продукции д) Для содействия созданию систем управления качеством продукции

Верный ответ: б), в), г), д)

- 3.Какому из «семи инструментов качества» соответствует следующая характеристика: - Инструмент позволяет выявить совокупности существенных факторов (причин), влияющих на конечный результат (следствие) процесса

Ответы:

- а) Контрольный лист б) Гистограмма в) Диаграмма Исикавы г) Метод стратификации д) Диаграмма Парето е) Диаграмма разброса ж) Контрольная карта

Верный ответ: в)

#### **2. Компетенция/Индикатор:** ПК-10(Компетенция)

##### **Вопросы, задания**

- 1.Назовите, какую информацию должны включать входные данные процесса анализа СМК со стороны руководства
- 2.Объясните, какой из ресурсов процессов жизненного цикла продукции предприятия является «ресурсом №1» по своей значимости для достижения целей предприятия в области качества и почему?
- 3.Перечислите основные требования ISO 9001 к процессу управления персоналом предприятия

## Материалы для проверки остаточных знаний

1. В тексте технического регламента должна содержаться следующая информация:

Ответы:

а) о нормах проведения регламентных работ на объектах, на которые распространяются требования данного технического регламента б) по идентификации объектов, на которые распространяются требования данного технического регламента в) по правилам и формам оценки соответствия в отношении объекта, на который распространяются требования данного технического регламента г) о требованиях к характеристикам продукции, на которую распространяются требования данного технического регламента

Верный ответ: б), в), г)

2. Общее число типов ресурсов для процессов жизненного цикла продукции предприятия, к управлению которыми устанавливают требования стандарт ИСО 9001, равняется

Ответы:

а) 3 б) 5 в) 7 г) 9

Верный ответ: б)

3. Укажите основные доводы в пользу применения в процессах управления персоналом принципа взаимодействия всех работников в СМК предприятия

Ответы:

а) Принцип способствует пониманию работниками важности своего вклада в обеспечение качества б) Способствует принятию работниками на себя ответственности за решение проблем в) Способствует установлению иерархии в отношениях между работниками г) Способствует активному поиску работниками возможностей для повышения своей компетентности, знаний и опыта д) Способствует открытому обсуждению работниками проблем и спорных вопросов

Верный ответ: а), б), г), д)

## II. Описание шкалы оценивания

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы на все вопросы даны верно. Четко сформулированы особенности практических решений. Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответил на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом незначительные ошибки

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, либо наметил правильный путь его выполнения

### ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»