

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по учебно-методической

Дата подписания: 16.05.2025

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

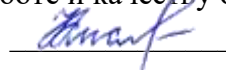
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Управление качеством»

Направление подготовки:

44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): «Экономика и управление»

Квалификация выпускника

Бакалавр

Рассмотрено

Протокол № 10 от 27.05.2025

Заседания кафедры управления, сервисных технологий и
экономического образования

Одобрено

Начальник Управления

образовательных программ

 Н.А. Доманина

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Управление качеством» разработан в соответствии федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям). Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 февраля 2018 г. № 124, основной профессиональной образовательной программой высшего образования по направлению подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), направленность (профиль): «Экономика и управление», с учетом требований профессионального стандарта «Педагог дополнительного образования детей и взрослых», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2021 г. № 652н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 декабря 2021г., регистрационный № 66403).

Комплекс методических и контрольно-измерительных материалов, оценочных средств, предназначенных для определения качества результатов обучения и определения уровня сформированности компетенций обучающихся в ходе изучения дисциплины основной образовательной программы высшего профессионального образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) направленность (профиль) «Экономика и управление». ФОС является неотъемлемой частью учебно-методического обеспечения процедуры оценивания качества освоения обучающимися данной дисциплины, обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит в состав комплекта документов методического обеспечения реализации ООП. Дисциплина относится к обязательным дисциплинам учебного плана подготовки бакалавров по направлению 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям) направленность (профиль) «Экономика и управление». ФОС по дисциплине «Управление качеством» разработан на основе Типового положения о фонде оценочных средств по основной образовательной программе высшего образования в СГСПУ.

Цель: оценка сформированности компетенций в соответствии с требованиями ОПОП ВО по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям), направленность (профиль): «Экономика и управление» в соответствии с ФГОС ВО и учебным планом.

Комплект контрольно-оценочных средств по дисциплине «Управление качеством» предназначен для осуществления текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.

Контрольно-оценочные средства разработаны с целью проверки уровня сформированности следующей компетенции: ОПК-8.

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: проектор, ноутбук.

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий). Доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (СПС «ГАРАНТ-Аналитик», СПС «Консультант-Плюс», ЭБС «E-LIBRARY.RU», ЭБС «КиберЛенинка» и др.): разрешен (для заданий практического характера и моделируемых ситуаций).

Образовательные результаты.

ОПК-8. Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний

ОПК-8.1. Знает: историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества, современное состояние научной области, соответствующей преподаваемому предмету; прикладное значение науки; специфические методы научного познания в объеме, обеспечивающем преподавание учебных предметов

Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.

Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.

Владеет: технологией регламентирования процесса организации.

Комплект оценочных средств

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-8. Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-8.1. Знает: историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества, современное состояние научной области, соответствующей преподаваемому предмету; прикладное значение науки; специфические методы научного познания в объеме, обеспечивающем преподавание учебных предметов

Проверяемый (ые) результат (ы) обучения:

Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типового задания (оценочные материалы):

Тестовые задания

1. Согласно теории о том, что мерой качества товара служит степень удовлетворенности потребителя, потребитель удовлетворен в ситуации, когда:
А) $C > S$.
Б) $C < S$.
2. Какой фазе развития философии качества соответствует вторая «звезда качества»:
А) качества среды;
Б) менеджмента качества;
В) управления качеством;
Г) контроля качества;
Д) отбраковки.
3. Актуальная версия международного стандарта, содержащего набор требований к СМК:
А) ISO 9001:2008
Б) ISO 9001:2011
В) ISO 9001:2015
Г) ISO 9001:2018
Д) ISO 9001:2022
4. Какое утверждение НЕВЕРНО:
А) Конкурентоспособность предприятия – это реальная и потенциальная способность изготавливать и реализовывать товары или оказывать услуги, которые по ценовым и качественным характеристикам более привлекательны для покупателей, чем товары и услуги других предприятий конкурентов.
Б) Контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат.
В) Ф.У. Тейлор, Г.М. Леланд, Э. Деминг и Дж.Джуран были приглашенным в порядке правительственной технической помощи в Японию в 1950-е гг.
Г) Концепция, на которой базируется содержание ISO серии 9000, основана на том, что качество любого объекта в организации определяется степенью выполнения его различными характеристиками существующих требований.
Д) Все утверждения неверные.
5. К основным положениям концепции TQM НЕ относится:
А) непрерывное совершенствование;
Б) ориентация на производителя;
В) командная организация работ по улучшению качества;
Г) все вышеперечисленное относится к основным положениям TQM.
6. К основным принципам менеджмента качества НЕ относится:
А) лидерство;
Б) процессный подход;
В) системный подход;
Г) взаимодействие работников;
Д) ориентация на потребителей;
Е) улучшение;
Ж) принятие решений, основанное на свидетельствах;
З) менеджмент взаимоотношений.
- И) все перечисленное относится к принципам менеджмента качества.
7. Дефект, который может быть выявлен в результате разовых замеров параметров качества при контроле производства и готовой продукции:
А) внешний дефект;
Б) внутренний дефект.
8. Какая категория членства в ISO не имеет право продажи и принятия международных стандартов на национальном уровне?
А) полноправные члены;
Б) члены-подписчики;
В) члены-корреспонденты;
Г) все категории имеют такое право.
9. Какое утверждение ВЕРНОЕ:
А) Первая версия стандартов ISO 9000 была подготовлена в 2001 году Техническим комитетом 176 (ТК 176) Международной организации по стандартизации.
Б) В современной версии МС ИСО определение качества сформулировано так: качество – это степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.
В) Система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий) была разработана Г.Тагути.
Г) Все утверждения верные.
10. Разработал контрольные карты (статистические методы контроля качества):
А) Ишикава;
Б) Фейгенбаум;

- В) Деминг;
- Г) Джуран;
- Д) Шухарт;
- Е) Тейлор.

11. При обязательной сертификации к характеристикам, требующим подтверждения, относятся:

А) соответствие минимальным требованиям безопасности, которые перечислены в Технических Регламентах или ГОСТ;

Б) любые значимые параметры по выбору заявителя или установленные выбранной системой сертификации.

12. Согласно процессному подходу выходом процесса является:

- А) продукция, информация или услуга ради которой существует процесс;
- Б) ресурсы, преобразующиеся в ходе процесса в выходы процесса;
- В) результаты процесса;
- Г) желаемый результат процесса.

13. Согласно процессному подходу каждый процесс может иметь:

- А) 1 владельца;
- Б) 2 владельцев;
- В) количество владельцев одного процесса неограниченно.

14. Согласно процессному подходу процессы «Процесс маркетинга», «Процесс планирования» относятся к:

- А) основным процессам;
- Б) вспомогательным процессам.

15. Показателем результативности процесса сбыта является:

- А) объем продаж;
- Б) объем выпуска;
- В) число обратившихся клиентов;
- Г) сроки доставки.

16. Будучи исполнительным директором компании, вы участвуете в реализации широкомасштабного проекта по усовершенствованию бизнес-процессов. С какими подразделениями, помимо кадровой службы и IT-отдела, вам придется сотрудничать в ходе реализации проекта, чтобы привлечь необходимые для его осуществления ресурсы?

- А) отдел маркетинга;
- Б) отдел финансов;
- В) отдел продаж.

17. Вспомогательный бизнес-процесс – это:

- А) процесс, обеспечивающий компанию ресурсами;
- Б) процесс, который добавляет ценность конечному продукту;
- В) процесс, который всем управляет;
- Г) все вышеперечисленное.

18. Верно ли утверждение: «Процесс всегда цикличен, повторяем, воспроизводим»?

- А) верно;
- Б) неверно.

19. Что из нижеперечисленного НЕ является катализатором совершенствования бизнес-процесса?

- А) прием на работу нового руководителя отдела;
- Б) значительное изменение клиентских предпочтений;
- В) недостаточно высокие результаты работы коллектива;
- Г) все вышеперечисленное является катализатором совершенствования бизнес-процесса.

20. Кто предложил термин «всеобщее управление качеством» (Total Quality Control – TQC)?

- А) Ишикава;
- Б) Форд;
- В) Фейгенбаум;
- Г) Деминг;
- Д) Джуран;
- Е) Шухарт.

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
А	Г	В	В	Б	В	А	Б	Б	Д
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
А	В	А	А	А	Б	А	А	А	В

За каждый правильный ответ – 1 балл. Всего 20 тестовых заданий, максимальное количество баллов 20.

Шкала оценивания:

Пороговый уровень - обучающийся выполнил тестовые задания на 11-13 баллов;

Продвинутый уровень - обучающийся выполнил тестовые задания 14-17 баллов;

Высокий уровень - обучающийся выполнил тестовые задания 18-20 баллов.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-8. Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-8.1. Знает: историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества, современное состояние научной области,

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации соответствующей преподаваемому предмету; прикладное значение науки; специфические методы научного познания в объеме, обеспечивающем преподавание учебных предметов

Проверяемый (ые) результат (ы) обучения:

Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.

Тип (форма) задания: задания практического характера

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание 1. На примере конкретной организации представить деятельность в виде сети взаимосвязанных процессов. Представить основные элементы (согласно процессному подходу к СМК): вход, выход, поставщик, получатель, владелец.

Задание выполняется в табличной форме (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Процессный подход в управлении качеством организации

Наименование организации:					
Сфера деятельности:					
Организационная структура организации:					
Схема взаимодействия процессов СМК:					
Процессы СМК:					
Вход	Поставщик	Процесс	Выход	Получатель	Владелец процесса

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

Критерии оценки (максимум 30 баллов):

1. Идентифицированные процессы системы менеджмента организации включают как основные, так и вспомогательные (обеспечивающие) процессы – 5 баллов;
2. Схема взаимодействия процессов системы менеджмента предприятия включает все идентифицированные процессы – 5 баллов;
3. Взаимодействие процессов системы менеджмента, представленное на схеме, отражает все связи процессов – 5 баллов;
4. «Выходы» процессов указаны в виде результатов процессов – 3 балла;
5. Для всех «выходов» процессов корректно определены «Получатели» - 3 балла;
6. «Входы» процесса адекватны «выходам» процесса – 3 балла;
7. «Поставщики» «входов» процесса определены адекватно содержанию процесса – 3 балла;
8. Для всех процессов системы менеджмента назначены «владельцы» (в соответствии с организационной структурой предприятия) – 3 балла.

Задание 2. На примере конкретной организации обосновать необходимость разработки и внедрения СМК в организацию, определить основные направления Политики в области качества и Цели в области качества. Задание выполняется в табличной форме (см. таблицу 2).

Таблица 2 – Политика и Цели в области качества

Наименование организации:	
Сфера деятельности:	
Миссия организации:	
Обоснование необходимости разработки и внедрения СМК	
Проблема	Разрешение проблемы, прогноз
Основные направления Политики в области качества и Цели	

Направления Политики в области качества	Цели в области качества
...	...

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

Критерии оценки (максимум 10 баллов):

1. Обоснована необходимость разработки и внедрения системы менеджмента качества, дан прогноз результатов ее внедрения – 2 балла;

2. Сформулированная Политика в области качества содержит и раскрывает основные направления, реализующие миссию организации – 2 балла;

3. Сформулированные цели в области качества соответствуют направлениям Политики в области качества – 2 балла;

4. Сформулированные цели в области качества отвечают основным требованиям к формулированию целей: конкретны, реалистичны, достижимы, измеримы – 4 балла.

Задание 3. На примере конкретных организаций сферы образовательных услуг оценить качество услуг (обслуживания), предложить рекомендации по совершенствованию обслуживания (предоставления услуг).

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

Критерии оценки (максимум 20 баллов):

1. Представлено краткое описание 2 организаций сферы образовательных услуг (название, сфера деятельности, продукты организации, целевая аудитория) – 4 балла;

2. Предложены критерии (что будете оценивать) и способы (как будете оценивать) оценки обслуживания для выбранных организаций – 6 баллов;

3. Проведена оценка обслуживания по сформированным критериям (с использованием эталона или с учетом веса значимости критериев) и сделан вывод (у какой организации рейтинг (ситуация) выше (лучше)) – 6 баллов;

4. Предложены рекомендации по совершенствованию обслуживания (предоставления услуг) в выбранных организациях по результатам проведенной оценки – 4 балла.

Шкала оценивания:

Пороговый уровень – обучающийся выполнил задания 1-3 на сумму 34-42 балла;

Продвинутый уровень – обучающийся выполнил задания 1-3 на сумму 43-51 балл;

Высокий уровень – обучающийся выполнил задания 1-3 на сумму 52-60 баллов.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-8. Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-8.1. Знает: историю, теорию, закономерности и принципы построения и функционирования образовательного процесса, роль и место образования в жизни человека и общества, современное состояние научной области, соответствующей преподаваемому предмету; прикладное значение науки; специфические методы научного познания в объеме, обеспечивающем преподавание учебных предметов

Проверяемый (ые) результат (ы) обучения:

Владеет: технологией регламентирования процесса организации.

Тип (форма) задания: моделируемая ситуация

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На примере выбранной организации осуществить регламентирование процесса, дать оценку (прогноз) результативности деятельности по управлению процессом.

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

Критерии оценки задания:

Критерий	Выполнен полностью	Выполнен частично	Не выполнен
Описана конкретная ситуация с указанием: - вида деятельности организации, размера организации; - миссии организации; - целей организации в области качества; - перечня основных и обслуживающих процессов;	2 балла	1 балл	0 баллов
Обоснована необходимость управления процессами организации (на примере одного из названных процессов, указывая проблемы его осуществления);	4 балла	2-3 балла	0 баллов
Обоснованы (по каждой из перечисленных позиций) действия менеджера по документированию данного процесса: - формулирование измеримых целей процесса; - идентификация выхода процесса и его потребителей, входов процесса и его поставщиков; - определение владельца процесса; - определение подпроцессов с указанием их входов и выходов;	10 баллов	5 баллов	0 баллов

• - определение параметров процесса (по подпроцессам) как основных требований к его реализации; • -определение ресурсов процесса (по подпроцессам) с указанием конкретных характеристик по каждому ресурсу; • - определение способов контроля процесса; • - фиксация перечня документации, сопровождающей и регламентирующей данный процесс в организации; - определение действий менеджера по управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии;			
Дана оценка (прогноз) результативности деятельности управлению процессом, его оптимизации и поддержанию процесса в рабочем состоянии на основе его документирования.	4 балла	2 балл	0 баллов

Шкала оценивания:

Пороговый уровень - обучающийся выполнил задание на 11-13 баллов;

Продвинутый уровень - обучающийся выполнил задание на 14-17 баллов;

Высокий уровень - обучающийся выполнил задание на 18-20 баллов.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Сводная таблица баллов по типам (формам) заданий

Тип (форма) задания	Проверяемые результаты обучения	Баллы		
		Пороговый уровень	Продвинутый уровень	Высокий уровень
Тестовые задания закрытого типа	Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.	11-13	14-17	18-20
Задания практического характера	Умеет: формулировать основные направления Политики в области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.	34-42	43-51	52-60
Моделируемая ситуация	Владеет: технологией регламентирования процесса организации.	11-13	14-17	18-20
Итого (максимум)		-	-	100

Шкала и критерии оценивания сформированности компетенции

Планируемые образовательные результаты	Критерии оценивания результатов обучения, баллы		
	Пороговый уровень (56-70 баллов)	Продвинутый уровень (71-85 баллов)	Высокий уровень (86-100 баллов)
Знает: основные подходы к определению понятия качества; стадии развития философии качества; сущность современной концепции менеджмента качества; сущность международной стандартизации; сущность процессного подхода в управлении качеством; стандарты ISO на системы менеджмента качества; этапы разработки и внедрения СМК в организации; сущность обязательной и добровольной сертификации продукции; специфику сертификации услуг в РФ.	Общие, но не структурированные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания
Умеет: формулировать основные направления Политики в	В целом	В целом успешные,	Сформирован-

области качества и цели в области качества с учетом специфики деятельности организации; обосновывать необходимость разработки и внедрения СМК в организации; идентифицировать процессы системы менеджмента организации и составлять схему взаимодействия процессов системы менеджмента на примере конкретной организации; идентифицировать основные элементы согласно процессному подходу к СМК: вход, выход, поставщик, получатель, владелец; оценивать качество услуг (обслуживания) организации в сфере образования.	успешные, но не систематически осуществляемые умения	но содержащее отдельные пробелы умения	ные умения
Владеет: технологией регламентирования процесса организации.	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы	Успешное и систематическое владение технологией

Процедура промежуточной аттестации предполагает зачет. В ходе промежуточной аттестации перевод рейтинговых баллов обучающихся в систему оценки знаний («зачтено», «не зачтено») осуществляется следующим образом:

– «зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему от 56 до 100 рейтинговых баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые компетенции и практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены (в т.ч. допускается выполнение некоторых заданий с ошибками);

– «не зачтено» выставляется обучающемуся, набравшему менее 56 баллов, означающих, что теоретическое содержание курса освоено со значительными пробелами, носящими существенный характер, необходимые компетенции не сформированы, существенные пробелы в знаниях основных положений фактического материала.