

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.06.2026 10:37:18
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f959619078ef1a999aae2aa

Приложение к рабочей программе
дисциплины (практики)

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов имени
Патриса Лумумбы» (РУДН)**

Инженерная академия

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА
ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (ПРАКТИКЕ)**

«Всеобщее управление качеством TQM»

(наименование дисциплины/практики)

**Оценочные материалы рекомендованы МССН для направления подготовки/
специальности:**

27.03.02 Управление качеством

(код и наименование направления подготовки/специальности)

**Освоение дисциплины/практики ведется в рамках реализации основной
профессиональной образовательной программы (ОП ВО, профиль/
специализация):**

«Управление качеством транспортных систем»

(направленность и реквизиты открытия ОП ВО)

Москва, 2027

1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.

Примерный перечень вопросов для проведения текущего контроля успеваемости:

1. Раскройте сущность дисциплины «Всеобщее управление качеством TQM» и ее связь с управлением качеством транспортных систем.
2. Что понимается под системой менеджмента качества? Перечислите основные термины и определения, используемые в СМК.
3. Какие основные принципы современных систем управления качеством продукции, процессов и услуг вы можете назвать?
4. В чем заключается эволюция систем менеджмента качества от контроля качества к концепции TQM?
5. Почему TQM рассматривается как метод управления организацией, а не только как набор инструментов контроля качества?
6. Охарактеризуйте модель EFQM и ее роль в оценке совершенства организации.
7. Как осуществляется планирование деятельности организации в области качества?
8. Какую роль играют международные стандарты качества в построении и развитии систем менеджмента?
9. В чем сущность процессного подхода в управлении качеством? Приведите примеры процессов организации.
10. Какие функции выполняет отдел по управлению качеством при внедрении TQM?
11. Какие организационные действия направлены на повышение удовлетворенности потребителей?
12. Какие требования предъявляются к документам интегрированной системы менеджмента?
13. Как разрабатываются документы интегрированной системы менеджмента и ее подсистем?
14. В чем состоят особенности систем менеджмента качества в сфере услуг?
15. Как информационное обеспечение и электронный документооборот влияют на результативность систем качества?
16. Какие методы обеспечения качества применяются на этапах планирования, организации и мотивации?
17. Что включает управление рисками в системе менеджмента качества?
18. Как применяются причинно-следственные диаграммы при анализе проблем качества?
19. Почему постоянное улучшение является одной из главных целей управления качеством?
20. Каким образом принципы TQM могут быть использованы для обеспечения устойчивого развития организации?

2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ПРАКТИКЕ)

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме аттестационного испытания по итогам изучения дисциплины (по окончании каждого учебного семестра). Виды аттестационного испытания – ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ / ЭКЗАМЕН (в соответствии с утвержденным учебным планом).

Аттестационное испытание проводится по билетам, содержащим три вопроса по курсу дисциплины, либо в форме письменного тестирования по решению преподавателя. По результатам аттестационного испытания обучающийся может получить от 1 до 25 баллов (таблица 1).

Вопросы для подготовки к аттестационному испытанию по дисциплине:

1. Понятие и сущность Всеобщего управления качеством TQM. Цели и задачи внедрения TQM в организации.
2. Термины и определения в системе менеджмента качества: качество, процесс, потребитель, заинтересованные стороны, результативность и эффективность.
3. Основные принципы современных систем управления качеством продукции, процессов и услуг.
4. Эволюция подходов к управлению качеством: контроль качества, обеспечение качества, менеджмент качества, TQM.
5. TQM как философия и метод управления организацией. Участие персонала и ориентация на потребителя.
6. Модель EFQM: назначение, структура и возможности применения для самооценки организации.
7. Планирование деятельности в области качества: цели, показатели, программы качества и ответственность исполнителей.
8. Международные стандарты качества и их значение для построения систем менеджмента.
9. Процессный подход в управлении качеством: понятие процесса, входы, выходы, владельцы процессов и показатели.
10. Организационная структура внедрения TQM. Роль руководства и функции отдела по управлению качеством.
11. Основные организационные действия по повышению удовлетворенности потребителей.
12. Методы изучения требований и ожиданий потребителей в системе менеджмента качества.
13. Интегрированные системы менеджмента: сущность, назначение и преимущества для организации.
14. Требования к документам интегрированной системы менеджмента.
15. Разработка документов ИСМ и ее подсистем: политика, цели, процедуры, инструкции, записи.
16. Особенности систем менеджмента качества сферы услуг.

17. Информационное обеспечение систем качества: задачи, состав информации и требования к данным.
18. Электронный документооборот в системах менеджмента качества: преимущества и ограничения.
19. Методы обеспечения качества в организации: планирование, контроль, анализ и улучшение.
20. Планирование, организация и мотивация в системе менеджмента качества.
21. Управление рисками в системе менеджмента качества: идентификация, оценка и обработка рисков.
22. Риск-ориентированное мышление в управлении качеством.
23. Международные системы менеджмента и их взаимосвязь с задачами качества.
24. Причинно-следственные диаграммы: назначение, структура и порядок построения.
25. Инструменты анализа проблем качества и выявления коренных причин несоответствий.
26. Улучшение как главная цель управления качеством. Постоянное улучшение деятельности организации.
27. Цикл PDCA и его применение в TQM.
28. Оценка результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества.
29. Внедрение TQM в организациях транспортной сферы: особенности, риски и ожидаемые результаты.
30. Связь TQM с устойчивым развитием организации, удовлетворением потребителей и интересами общества.

Тесты для подготовки к аттестационному испытанию по дисциплине:

1. Что означает концепция TQM?
 - А) Всеобщее управление качеством на основе участия всех работников организации
 - В) Только итоговый контроль готовой продукции
 - С) Разовое мероприятие по сертификации продукции
 - D) Исключительно финансовый аудит организации
2. Какой принцип является ключевым для современных систем менеджмента качества?
 - А) Ориентация на потребителя
 - В) Минимизация количества документов любой ценой
 - С) Отказ от анализа процессов
 - D) Передача ответственности за качество только отделу контроля
3. Что является объектом управления в процессном подходе?
 - А) Отдельный сотрудник без учета связей с другими участниками
 - В) Процесс с входами, выходами, ресурсами и показателями
 - С) Только финансовая отчетность
 - D) Только готовая продукция после производства
4. Для чего используется модель EFQM?
 - А) Для самооценки и совершенствования деятельности организации
 - В) Для расчета заработной платы сотрудников

- С) Для замены всех международных стандартов качества
 - D) Для оформления складских документов
5. Какую роль играет руководство при внедрении TQM?
- А) Формирует политику, цели и условия для вовлечения персонала
 - В) Полностью передает ответственность внешним консультантам
 - С) Участвует только в итоговой проверке продукции
 - D) Не влияет на функционирование системы качества
6. Что относится к документации системы менеджмента качества?
- А) Политика в области качества, процедуры, инструкции и записи
 - В) Только рекламные материалы организации
 - С) Только личные планы сотрудников
 - D) Исключительно бухгалтерские счета
7. В чем преимущество интегрированной системы менеджмента?
- А) Объединение требований нескольких систем менеджмента в единую управляемую структуру
 - В) Полный отказ от внутренних регламентов
 - С) Снижение роли руководства в управлении процессами
 - D) Замена анализа данных субъективными оценками
8. Что относится к действиям по повышению удовлетворенности потребителей?
- А) Изучение требований, анализ жалоб, улучшение процессов обслуживания
 - В) Игнорирование обратной связи
 - С) Сокращение каналов коммуникации с клиентами
 - D) Устранение показателей качества из системы управления
9. Какая особенность характерна для качества услуг?
- А) Значительная зависимость результата от процесса обслуживания и взаимодействия с потребителем
 - В) Полная независимость результата от персонала
 - С) Возможность всегда проверить качество только после длительного хранения
 - D) Отсутствие потребителя в процессе оказания услуги
10. Для чего применяется электронный документооборот в СМК?
- А) Для ускорения согласования, хранения и контроля документов системы качества
 - В) Для полного отказа от управления документами
 - С) Для исключения ответственности исполнителей
 - D) Только для внешней рекламы организации
11. Что включает управление рисками в СМК?
- А) Идентификацию, оценку, обработку и мониторинг рисков
 - В) Только наказание виновных после возникновения несоответствия
 - С) Отказ от анализа причин проблем
 - D) Случайный выбор корректирующих действий
12. Какое назначение имеет причинно-следственная диаграмма?
- А) Выявление и систематизация возможных причин проблемы качества
 - В) Оформление календарного графика отпусков
 - С) Расчет налоговых платежей
 - D) Замена всех статистических методов контроля
13. Что означает постоянное улучшение в TQM?

- А) Непрерывное совершенствование процессов, продукции, услуг и системы управления
 - В) Однократное устранение выявленного дефекта
 - С) Отказ от измерения результатов
 - D) Сохранение процессов без изменений независимо от показателей
14. Какой цикл часто используется для улучшения процессов?
- А) PDCA
 - В) FIFO
 - С) ABC без анализа данных
 - D) SWIFT как цикл качества
15. Что является результатом эффективного планирования качества?
- А) Определенные цели, показатели, ресурсы и ответственность за достижение качества
 - В) Отсутствие критериев оценки
 - С) Случайное распределение задач
 - D) Отказ от учета требований потребителей
16. Какую функцию выполняет отдел по управлению качеством?
- А) Координирует разработку, внедрение, анализ и улучшение системы качества
 - В) Заменяет все подразделения организации
 - С) Занимается только закупкой оборудования
 - D) Исключительно проводит рекламные кампании
17. Что понимается под результативностью процесса?
- А) Степень достижения запланированных результатов
 - В) Количество сотрудников в подразделении
 - С) Размер офисного помещения
 - D) Отсутствие любых документов
18. Что является источником информации для улучшения качества?
- А) Данные мониторинга процессов, обратная связь потребителей, результаты аудитов и анализа несоответствий
 - В) Только мнение одного исполнителя
 - С) Случайные предположения без проверки
 - D) Исключительно внешняя реклама
19. Почему TQM связано с устойчивым развитием организации?
- А) Потому что ориентировано на долгосрочный успех, удовлетворение потребителей и учет интересов заинтересованных сторон
 - В) Потому что исключает участие персонала
 - С) Потому что отменяет необходимость анализа рисков
 - D) Потому что применяется только в краткосрочных проектах
20. Какой подход соответствует философии TQM?
- А) Качество создается всеми подразделениями и на всех этапах жизненного цикла продукции или услуги
 - В) Качество проверяется только в конце процесса
 - С) Качество не связано с потребителем
 - D) Качество зависит только от внешнего аудитора

Темы рефератов по дисциплине:

1. Эволюция систем менеджмента качества: от контроля продукции к философии TQM.
2. Всеобщее управление качеством TQM как инструмент устойчивого развития организации.
3. Основные принципы современных систем управления качеством продукции, процессов и услуг.
4. Термины и определения в системе менеджмента качества: сравнительный анализ подходов.
5. Модель EFQM и ее применение для оценки совершенства организации.
6. Процессный подход в управлении качеством: преимущества и проблемы внедрения.
7. Планирование деятельности в области качества в организациях транспортной сферы.
8. Международные стандарты качества и их влияние на построение систем менеджмента.
9. Организационная структура TQM и функции отдела управления качеством.
10. Методы повышения удовлетворенности потребителей в системе менеджмента качества.
11. Интегрированные системы менеджмента: структура, документы и подсистемы.
12. Разработка документов интегрированной системы менеджмента.
13. Особенности систем менеджмента качества в сфере услуг.
14. Информационное обеспечение систем качества и цифровизация управленческих процессов.
15. Электронный документооборот в СМК: возможности, риски и эффективность.
16. Методы обеспечения качества: планирование, организация, мотивация и контроль.
17. Управление рисками в системе менеджмента качества.
18. Причинно-следственные диаграммы как инструмент анализа проблем качества.
19. Постоянное улучшение качества всех аспектов деятельности организации.
20. Применение TQM в управлении качеством транспортных систем.

Таблица 1. Шкала и критерии оценивания ответов обучающихся на аттестационном испытании

Критерии оценки ответа	Баллы		
	Ответ не соответствует критерию	Ответ частично соответствует критерию	Ответ полностью соответствует критерию
Обучающийся дает ответ без наводящих вопросов преподавателя	0	1-4	5
Обучающийся практически не пользуется подготовленной рукописью ответа	0	1-4	5
Ответ показывает уверенное владение обучающего терминологическим и методологическим аппаратом дисциплины/модуля	0	1-4	5
Ответ имеет четкую логическую структуру	0	1-4	5
Ответ показывает понимание обучающимся связей между предметом вопроса и другими разделами дисциплины/модуля и/или другими дисциплинами/модулями ОП	0	1-4	5
ИТОГО, баллов за ответ			25