Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2026 15:42:00
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА МАРКЕТИНГОВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой маркетингового менеджмента
_____ Л.В. Балабанова
(подпись)
«11» февраля 2026 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
по дисциплине

Б1.В.08 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

(шифр и наименование учебной дисциплины)

38.04.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки)

Программа высшего профессионального образования - программа магистратуры Магистерская программа: Менеджмент организаций
(наименование профиля подготовки)

Разработчик:

к.э.н., доцент		Д.С. Дегтярев
(должность)	(подпись)	(ФИО)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от «11» февраля 2026 г., протокол № 12

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
«Управление качеством»

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-1. Способен осуществлять управленческий процесс на основе результатов оценки влияния факторов внешней среды на функционирование предприятий, организаций. Способен осуществлять управленческий процесс на основе результатов оценки влияния факторов внешней среды на функционирование предприятий, организаций.	Тема 1. Стандартизация терминологии в области управления качеством	3
		Тема 2. Основные проблемы управления качеством	3
		Тема 3. Международный и отечественный опыт управления качеством	3
		Тема 4. Базовая концепция всеобщего управления качеством	3
		Тема 5. Системы управления качеством	
		Тема 6. Система качества в стандартах ISO серии 9000	3
		Тема 7. Сертификация систем качества предприятия	
		Тема 8. Затраты на качество и их классификация	3
		Тема 9. Аудит качества и премии качества	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания
Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ПК-1. Способен осуществлять управленческий процесс на основе результатов оценки влияния факторов внешней среды на функционирование предприятий, организаций. Способен осуществлять	ИДК-1ПК-1 Определяет методы и владеет инструментами диагностики внешней среды предприятия.	Тема 1. Стандартизация терминологии в области управления качеством Тема 2. Основные проблемы управления качеством Тема 3. Международный и отечественный опыт управления качеством Тема 4. Базовая концепция всеобщего управления качеством	Разноуровневые задачи и ситуационные задания, тест

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
	управленческий процесс на основе результатов оценки влияния факторов внешней среды на функционирование предприятий, организаций.	ИДК-2ПК-1 Владеет методами анализа среды организации, учитывает особенности анализа макро- и микросреды организации	Тема 5. Системы управления качеством Тема 6. Система качества в стандартах ISO серии 9000 Тема 7. Сертификация систем качества предприятия Тема 8. Затраты на качество и их классификация Тема 9. Аудит качества и премии качества	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Разноуровневые задачи и ситуационные задания»
по темам смысловых модулей

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Задачи и ситуационные задания выполнены на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-100% вопросов/задач)
1	Задачи и ситуационные задания выполнены на низком уровне (даны правильные ответы на 50-74% вопросов/задач)
0,5	Задачи и ситуационные задания выполнены на очень низком уровне (даны правильные ответы на 25-49% вопросов/задач)
0	Задачи и ситуационные задания выполнены на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-24% вопросов/задач)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»
по темам смысловых модулей

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Процент правильных ответов составляет 75-100%
1,5	Процент правильных ответов составляет 35-74%
0	Процент правильных ответов составляет 0-34%

Перечень оценочных материалов по дисциплине «Управление качеством»

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Разноуровневые задачи и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения	Задания для решения практических ситуаций

		синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

1. По оценочному материалу «Тест»:

1. Что такое качество?
   A) Соответствие требованиям
   B) Высокая цена
   C) Популярность продукта
   D) Эстетическая привлекательность

2. Какой из следующих стандартов является международным стандартом для систем управления качеством?
   A) ISO 9001
   B) ISO 14001
   C) ISO 45001
   D) ISO 50001

3. Что такое контроль качества?
   A) Процесс повышения цен на продукцию
   B) Процесс проверки соответствия продукции установленным требованиям
   C) Процесс разработки новых продуктов
   D) Процесс обучения сотрудников

4. Какой из следующих методов используется для анализа причин и последствий проблем?
   A) SWOT-анализ
   B) Диаграмма Исикавы
   C) PEST-анализ
   D) Анализ 5 сил Портера

5. Что означает термин "Критические контрольные точки" (CCP)?
   A) Этапы разработки продукта
   B) Места, где можно контролировать качество
   C) Этапы маркетинга
   D) Места, где происходит транспортировка товара

6. Какой из следующих инструментов используется для визуализации распределения данных?
   A) Гистограмма
   B) SWOT-матрица
   C) Диаграмма Ганта
   D) Матричный анализ

7. Что такое "Неприемлемый уровень качества" (NQA)?
A) Уровень качества, который превышает ожидания
B) Уровень качества, который соответствует требованиям
C) Уровень качества, который не соответствует требованиям
D) Уровень качества, который является идеальным

8. Какой из следующих методов управления качеством фокусируется на предотвращении дефектов?
A) TQM (Total Quality Management)
B) Six Sigma
C) Lean Manufacturing
D) Все вышеперечисленные

9. Что такое "Клиентская удовлетворенность"?
A) Степень соответствия ожиданиям клиента
B) Степень лояльности клиента к бренду
C) Степень прибыли компании
D) Степень инновационности продукта

10. Какой метод используется для улучшения процессов путем устранения потерь?
A) Six Sigma
B) Lean Manufacturing
C) TQM
D) Kaizen

11. Что такое "Система управления качеством"?
A) Набор процессов и процедур для управления качеством продукции или услуг
B) Набор стандартов для повышения цен на продукцию
C) Набор методов для разработки новых продуктов
D) Набор правил для управления персоналом

12. Какой из следующих инструментов помогает в анализе данных и принятии решений?
A) Диаграмма Парето
B) SWOT-анализ
C) PEST-анализ
D) Бенчмаркинг

13. Что такое "Бенчмаркинг"?
A) Процесс сравнения с конкурентами для улучшения качества
B) Процесс создания новых стандартов качества
C) Процесс управления запасами
D) Процесс разработки новых технологий

14. Какой из следующих принципов управления качеством включает вовлечение всех сотрудников?
A) Принцип непрерывного улучшения
B) Принцип клиенториентированности
C) Принцип командной работы
D) Принцип системного подхода

15. Что такое "Аудит качества"?
A) Процесс проверки финансовых отчетов компании

B) Процесс проверки соответствия системы управления качеством установленным стандартам
C) Процесс разработки новых продуктов
D) Процесс оценки удовлетворенности клиентов

16. Какой из следующих факторов не влияет на качество продукции?
A) Используемые материалы
B) Квалификация работников
C) Маркетинговая стратегия
D) Технологические процессы

17. Что такое "Качество по определению ISO"?
A) Удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов
B) Соответствие установленным стандартам и требованиям
C) Высокая цена на продукцию
D) Долговечность продукта

18. Какой из следующих подходов к управлению качеством фокусируется на статистическом контроле процессов?
A) Lean Manufacturing
B) Six Sigma
C) TQM
D) Kaizen

19. Что такое "Качество на этапе проектирования"?
A) Уровень качества, достигнутый после производства продукта
B) Уровень качества, закладываемый на этапе разработки продукта
C) Уровень качества, определяемый потребителями
D) Уровень качества, зависящий от поставщиков

20. Какой из следующих принципов TQM (Total Quality Management)?
A) Фокус на конечном продукте только
B) Ориентация на клиента и его потребности
C) Игнорирование обратной связи от сотрудников
D) Упрощение всех процессов без анализа

По оценочному материалу «Разноуровневые задачи и ситуационные задания»:

1. Задача: Определение понятий
Определите следующие термины:
a) Качество
b) Контроль качества
c) Система управления качеством
d) Клиентская удовлетворенность

2. Задача: Идентификация стандартов
Назовите три основных международных стандарта в области управления качеством и кратко опишите их назначение.

3. Ситуационное задание: Анализ проблемы
Ваша компания получила несколько жалоб от клиентов на дефекты в продукции. Опишите, какие шаги вы предпримете для анализа и устранения проблемы.

4. Задача: Выбор инструмента

Выберите один из инструментов управления качеством (например, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы) и объясните, как вы можете использовать его для улучшения процесса в вашей компании.

5. Ситуационное задание: Разработка стратегии

Ваша компания планирует внедрение системы TQM (Total Quality Management). Какие основные элементы вы включите в стратегию внедрения, чтобы обеспечить успешную реализацию?

6. Задача: Оценка эффективности

Опишите, как вы будете измерять эффективность внедрения новой системы управления качеством в вашей организации. Какие ключевые показатели (KPI) вы будете использовать?

7. Ситуационное задание: Кризисная ситуация

Ваша компания столкнулась с серьезным кризисом из-за массового отзыва продукции. Каковы ваши действия в этой ситуации? Опишите план действий и коммуникации с клиентами.

8. Задача: Сравнительный анализ

Сравните подходы Lean и Six Sigma в управлении качеством. В чем их основные отличия и как они могут быть использованы в одном проекте?

9. Ситуационное задание: Инновации в качестве

Ваша компания хочет внедрить инновации для повышения качества продукции. Предложите три конкретные инициативы, которые могут помочь в этом, и обоснуйте их эффективность.

10. Задача: Разработка плана обучения

Разработайте план обучения для сотрудников вашей компании по основам управления качеством. Какие темы должны быть включены в программу, и как вы будете оценивать эффективность обучения?

Оценочные материалы по дисциплине «Управление качеством» разработаны в соответствии с ОПОП ВО по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа Менеджмент организаций и администрирование и рабочей программы дисциплины «Управление качеством».

Логика построения рабочей программы дисциплины «Управление качеством» ориентирована на формирование системы профессиональных знаний и навыков по управлению организациями, которые отвечали бы новым тенденциям и перспективным требованиям подготовки высококвалифицированных специалистов.

Структура дисциплины «Управление качеством» представлена тремя смысловыми модулями.

При изучении дисциплины в течение семестра обучающийся может набрать максимально 40 баллов. Минимальное количество баллов составляет 20 баллов.

Система оценивания всех видов работ по дисциплине «Управление качеством» приведена в таблице 1.

Таблица 1

Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы		
Смысловые модули	Текущая аттестация	Итого

	Разноуровневые задачи и задания	Тест	
Смысловой модуль 1	6	6	12
Смысловой модуль 2	7	7	14
Смысловой модуль 3	7	7	14
Итого	20	20	20

Для выполнения заданий, предусмотренных оценочными материалами, обучающийся должен пройти предварительную теоретическую и практическую подготовку на лекционных и практических занятиях, а также при самостоятельном изучении литературных источников.

Текущий контроль знаний обучающихся осуществляется на основании оценки систематичности и активности по каждой теме программного материала дисциплины.

Текущий контроль знаний осуществляется с помощью разноуровневых задач и заданий, тестов по каждой теме, предусмотренных для отдельных тем дисциплины.

Разноуровневые задачи и задания - это задания разной сложности или с разным способом выполнения, позволяющее оценить уровень знаний по теме, разделу или дисциплине в целом и применить их практически; это важная составляющая реализации компетенций, заложенных в магистерской программе. Разноуровневые задачи и задания, позволяют оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. Максимальное количество баллов по разноуровневым задачам и заданиям составляет 2 баллов по каждой теме.

Тест – это система контрольных заданий определенной формы и содержания, позволяющих объективно оценить уровень знаний по теме, разделу или дисциплине в целом. Представленные тестовые задания позволяют оценить уровень знаний студентов и имеют только один верный ответ. Максимальное количество баллов по тестам составляет 1 балл по каждой теме.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством» осуществляется в форме экзамена. Экзамен проводится в устной форме в виде собеседования по предложенному перечню вопросов, тестирование и решение практического задания.

Экзаменационный билет состоит из 4 вопросов, как теоретического, так и практического характера, по отдельным темам дисциплины. Ответ на каждое задание оценивается от 0 до 15 баллов.

Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется нижеприведенная шкала оценивания.

Оценка ответа на теоретические вопросы осуществляется по следующей шкале:

1-5 баллов – представлено только общее представление теоретического вопроса;

6-8 баллов – ответ содержит определение терминологии, основных положений излагаемого вопроса;

10-12 баллов – ответ содержит определение терминологии, основных положений излагаемого вопроса, прослеживается логичность последовательность изложения вопроса;

13-15 баллов – ответ содержит всестороннее освещение теоретического вопроса, прослеживается логичность и последовательность изложения.

Максимальное количество баллов за теоретические вопросы – 30 баллов (по 15 баллов за каждый вопрос).

Оценка решения практического задания осуществляется по следующей шкале:

20 баллов - ход решения правильный, сделан обоснованный вывод и предоставлено управленческое решение;

16-19 баллов - ход решения правильный, вывод носит декларативный характер;

15 баллов - ход решения правильный, есть 1-2 ошибки; вывод носит декларативный характер;

10-14 баллов - ход решения правильный, вывод носит декларативный характер; есть 3-4 ошибки;

7-9 баллов - ход решения правильный, вывод носит декларативный характер; есть 1-2 ошибки;

4-6 баллов - ход решения правильный, отсутствует заключение;

3 балла - ход решения правильный, есть 3-4 ошибки; вывод отсутствует;

2 балла - ход решения правильный, отсутствует заключение;

1 балл - ход решения ошибочный.

0 баллов - задание вообще не решено.

Оценка тестовых заданий осуществляется по следующей шкале:

За каждый правильный ответ начисляется по 1 баллу. Максимальное количество баллов за тесты составляет 10 баллов.

В результате экзамена обучающийся может набрать максимально 60 баллов, а минимально – 20 баллов, которые суммируются с баллам, уже набранными на протяжении семестра.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Модуль 1

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу									Максимальная сумма баллов		
Смысловой модуль № 1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3			Текущий контроль	Экзамен	100
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9			
4	5	4	4	5	4	4	5	5	40	60	

Примечание. Т1, Т2, ... Т7номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»