Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 13:18:03
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 товароведения непродовольственных товаров и креативной индустрии

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой товароведения
непродовольственных товаров
и креативной индустрии
_____ Н.А. Ольмезова
(подпись)
«18» февраля 2026 год

КАФЕДРА ТОВАРОВЕДЕНИЯ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ И КРЕАТИВНОЙ ИНДУСТРИИ

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине
ФТД.02 Системы управления качеством

38.04.07 Товароведение
(код и наименование направления подготовки)

Магистерская программа: Товароведение непродовольственных товаров и коммерческая деятельность
(наименование профиля подготовки: при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

К.э.н., доцент _____ А. А. Ткаченко
(должность) (подпись)

ОМ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от «18» февраля 2026г., протокол №24

Донецк 2026 г.

Паспорт
оценочных материалов по дисциплине
«Системы управления качеством»

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения дисциплины «Системы управления качеством»

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ПК-2. Способен организовать работу коллектива и осуществлять управление процессами различных сфер деятельности	Тема 1. Качество как объект управления. Тема 2. Модели обеспечения качества продукции. Тема 3. Формирование системного подхода к качеству. Тема 4. Статистические методы управления качеством. Тема 5. Инструменты и технологии управления качеством. Тема 6. Опыт российских предприятий и предприятий ДНР в переходный период к рыночным отношениям Тема 7. Стандартизация в управлении качеством. Тема 8. Всеобщее управление качеством (TQM). Тема 9. Политика организации в условиях TQM.	2

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) дисциплины**	**Наименование оценочного средства**
1	ПК-2.	ИДК-1$_{ПК-2}$ Знает процессы организации работ коллектива	Тема 1. Качество как объект управления. Тема 2. Модели обеспечения качества продукции. Тема 3. Формирование системного подхода	Реферат, устный опрос, тестовые задания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
			к качеству. Тема 4. Статистические методы управления качеством. Тема 5. Инструменты и технологии управления качеством. Тема 6. Опыт российских предприятий и предприятий ДНР в переходный период к рыночным отношениям Тема 7. Стандартизация в управлении качеством. Тема 8. Всеобщее управление качеством (TQM). Тема 9. Политика организации в условиях TQM.	

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Устный опрос»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
8-10	Устный опрос выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов)
5-7	Устный опрос выполнен на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
1-4	Устный опрос выполнен на низком уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0	Устный опрос выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5-6	Реферат представлен на высоком уровне (студент полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3-4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
1-2	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 4 – Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающийся, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам учебной дисциплины
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

Для успешного освоения дисциплины «Системы управления качеством» важно соблюдать следующие рекомендации: перед непосредственным изучением курса ознакомиться все составляющие программы, учитывая, что она изучается не отдельно, а в составе всей программы обучения по направлению подготовки. Самостоятельная работа

обучающегося в рамках данного курса в основном состоит в подготовке к лекциям и в работе с литературой.

Кроме того, в процессе подготовки к зачету настоятельно рекомендуется обращаться к программе курса и прорабатывать каждый вопрос в каждой теме с использованием всех имеющихся в распоряжении обучающегося ресурсов – материалов лекций, практических занятий, основной и дополнительной литературы, учебных пособий, методических рекомендаций. Рекомендуется обсуждать любые возникшие в ходе подготовки вопросы, проблемы и неясности с преподавателем, не откладывая это обсуждение до зачетной сессии. Проконсультироваться с преподавателем можно во время и после лекционных и практических занятий, в часы консультаций и, по предварительной договоренности, в другое время, а также по электронной почте. Эти виды работы предстоит осуществлять как в пассивной, так и в активной формах, что обеспечит диалектику обучения и самообучения, подготовки и самоподготовки, что будет стимулировать самостоятельность будущего специалиста. К числу пассивных методов относятся посещение лекций, практических занятий, консультаций, ведение конспектов.

Элементом как активной, так и пассивной работы по освоению темы является самостоятельная работа. Она является необходимой на всей стадиях и при всех формах изучения предмета. Важно помнить: без самостоятельной работы невозможно серьезное освоение любого курса. Надо быть готовым к тому, что по времени, затраченном на дисциплину, она будет превалировать над иными видами работы. Освоению учебного материала большую помощь окажет личный творческий подход, связанный с дополнительным просмотром материала по отдельным темам в библиотеках и системе «Moodle».

В процессе освоения курса важной стороной является работа на самой лекции. В зависимости от уровня индивидуальной подготовки рекомендуется сокращенное или полное конспектирование лекции. «Бумажный» вариант конспекта должен иметь рабочее поле, на котором выносятся отдельные вопросы, которые возникают в ходе прослушивания лекции или работы с ее конспектом, разного рода дополнения по курсу. Рекомендуется выработать свой стиль опорного конспекта и сокращения живого текста. В конечном счете, это освободит обучающегося от «лишней» информации, даст возможность экономить сил и внимание.

Одной из форм самостоятельной работы является написание рефератов. Рекомендации по написанию рефератов: на основе ознакомления с программой курса, в соответствии с желанием публичного выступления на семинаре или защиты материала на консультации осуществляется выбор темы. Желательный порядок работы над ней: изучение учебника по теме, в пределах которой выполняется реферат, прослушивание соответствующей лекции, подбор литературы, указанной в данной программе, привлечение дополнительной литературы или источников. При составлении плана реферата важно учесть правильную структуру: Введение. Основная часть. Заключение. Изучение их в соответствии с рекомендуемыми вопросами, расположение выписок по плану, смысловое соединение их, формирование текста в соответствии с объемом в пределах 10 – 15 листов формата А4 (1,5 интервала, шрифт Times New Roman. Размер шрифта 14, параметры страницы: левое, верхнее, нижнее поля – 25 мм, левое поле – 10 мм, отступы в начале абзаца 1,25 см; таблицы или рисунки – внутри текста, список использованной литературы – после текста).

Для оценки знаний обучающихся используют тестовые задания в закрытой форме. Тесты выполняются по всем трем модулям учебной дисциплины «Системы управления качеством». Решение тестового задания предполагает выбор под условие теста (в котором закодирован ответ) одного из вариантов предлагаемых решений, – наиболее адекватного, валидного в качестве решения. Правильное решение теста предполагает начисление баллов. Тесты выполняются в режиме/лимите времени – по 30 мин. Выполнение модульных тестовых контролей – однократно, повторное не предполагается. К

выполнению тестовых заданий рекомендуется приступать после обстоятельного изучения тем (вопросов) модулей учебной дисциплины.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор обучающегося, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. Опрос как важнейшее средство развития мышления и речи обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя. Обучающая функция состоит в выявлении деталей, которые по каким-то причинам оказались недостаточно осмысленными в ходе учебных занятий и при подготовке к зачету. Опрос проводится на практических занятиях по изучаемой теме.

По дисциплине «Системы управления качеством», согласно рабочей программе, предусмотрен зачет, который проводится в устной форме.

Зачет проводится в том случае, если обучающийся в течение семестра не смог набрать необходимое количество баллов, которое соответствует его уровню знаний и желает улучшить свой результат. В процессе на зачете собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся.

Система оценивания всех видов работ по учебной дисциплине приведена в таблице 6.

Таблица 6 - Система начисления баллов по текущему контролю знаний

Максимально возможный балл по виду учебной работы					
Название смысловых модулей	Текущая аттестации				
	Собеседование (устный или письменный опрос)	Тест	Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа	Итого
Смысловой модуль 1.		25			
Смысловой модуль 2.	25				
Смысловой модуль 3.			50		
Итого					100

Таблица 7 - Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу								Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль № 1		Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	100
15	15	15	10	10	10	10	15	

Вопросы для подготовки к зачету

1.Роль и значение качества в достижении успеха компании. Японская концепция основных уровней качества.

2. Конкурентоспособность продукции и ценность. Конкурентоспособность предприятия и качество.

3. Понятие качества. Эволюция понятия качества. Основные периоды развития качества.

4. Основные этапы развития управления качеством. Основные задачи управления качеством. Объекты, субъекты, функционал управления качеством.

5. Типы и виды методов управления качеством. Основные этапы жизненного цикла продукции. Принципы обеспечения качества продукции.

6. Модели обеспечения качества продукции: Цикл Дэминга-Шухарта. Петля качества по Майклу Портеру. Петля качества в ISO 8402.

7. Модели обеспечения качества продукции: Спираль качества (спираль Джурана). Инжиниринг качества Тагути. Программа ноль дефектов Ф. Кросби.

8. Модели обеспечения качества продукции: Модель управления качеством А. Фейгенбаума. Модель управления качеством Эттингера-Ситтинга.
9. Модели обеспечения качества продукции: Модель Нориаки Кано. Модель управления качеством Сегецци.
10. Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: БИП (система бездефектного изготовления продукции), СБТ (система бездефектного труда), КАНАРСПИ (система "Качество, надежность, ресурс с первых изделий").
11. Общая характеристика отечественных моделей управления качеством: НОРМ (система научной организации работ по повышению моторесурса), КСУКП (комплексная система управления качеством продукции), ЕСГУКП (единая система государственного управления качеством продукции).
12. Принципы Деминга. Этапы повышения качества Джурана. План повышения качества Кросби.
13. Модель ценности услуги Зейтхамля. Сфокусированность на потребителе в TQM: модель разрывов Зейтхамля цепочки поставщик-потребитель.
14. Мозговой штурм, блок-схема процесса, контрольные листки, гистограммы, стратификация данных.
15. Диаграммы Парето, Исикавы, диаграммы рассеяния.
16. Контрольные карты по количественному признаку.
17. Контрольные карты по качественному признаку, интерпретация контрольных карт, карты кумулятивных сумм.
18. Диаграмма сродства, диаграмма связей (график связей), древовидная диаграмма, матричная диаграмма (таблица качества).
19. Стрелочная диаграмма, диаграмма процесса осуществления программы, матрица приоритетов. Диаграмма потребительской ценности.
20. Развертывание функции качества (QFD).
21. CALS - технологии.
22. 6 Sigma.
23. Сравнение парадигм управления затратами на качество: традиционное и современное управление затратами. Затраты на качество: сущность затрат на качество, элементы затрат на качество.
24. Классификация затрат на качество: подход Джурана - Фейгенбаума. Классификация затрат на качество: подход Ф. Кросби.
25. Модель затрат на процесс согласно ГОСТ Р 52380.1. Оценка и учет затрат на качество на основе функционального подхода (АВС-метода).
26. Базовые цели, функции и принципы стандартизации. Национальная система стандартизации.
27. Международные стандарты ISO 9000. Стандарты ISO серии 14000. Модель системы менеджмента качества.
28. Сравнение парадигм качества: традиционной и TQM парадигм. Принципы TQM: ориентация на потребителя, лидерство руководителя, вовлечение работников, процессный подход, системный подход к менеджменту, постоянное улучшение, принятие решений, основанное на фактах, взаимовыгодные отношения с поставщиками.
29. Элементы стратегии TQM. Сфокусированность на процессе в TQM.
30. Непрерывное постоянное улучшение: Kaizen и Kairyo. Политика организации в условиях TQM.