

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет экономики и управления

Кафедра менеджмента и маркетинга

«УТВЕРЖДАЮ»

« 28 » августа 2025 г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент

Ф.И.О. Абдулаева М.Р.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

«Управление качеством на основе международных стандартов»

38.04.02 «Менеджмент» (уровень магистратуры)
программа подготовки «Международный менеджмент»
(очная форма подготовки)

Душанбе - 2025

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Управление качеством на основе международных стандартов»

№ п/ п	Контро- лируе- мые раз- делы, темы*	Форми- руемые компе- тенции*	Индикаторы достижения компетенции*	Оценочные средства*	
				Кол-во тест. зад./вопр. к экз.	Другие оценоч- ные средства
					Вид
1.	Основные понятия управле- ния каче- ством. Катего- рии качества	УК-1 ПК-3	ИУК-1.1. Анализирует проблемную ситуа- цию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними. ИПК-3.3. Владеет получением и анализом информации о реализации внешнеторговых контрактов, обработкой полученных дан- ных, информации и документов о потен- циальных партнерах для заключения внешне- торгового контракта, подготовкой предло- жений по приоритетам внешнеэкономиче- ской деятельности организации, подготов- кой предложений по развитию внешнеэко- номической деятельности организации.	5	Реферат, письмен ная ра- бота, ЭССЕ
2.	Конку- рентоспо- собность и каче- ство	ПК-2 ПК-3	ИПК-2.2. Умеет организовывать работу персонала структурного подразделения, со- здавать и описывать организационную структуру, цели, задачи, функции структур- ного подразделения, соблюдать нормы этики делового общения. Способен приме- нять методы управления межличностными отношениями, формировать команду, разви- вать лидерство и исполнительность, выяв- лять таланты, определить удовлетворён- ность работой, а также создавать и описы- вать организационную структуру, цели, за- дачи, функции структурного подразделения. ИПК-3.3. Владеет получением и анализом информации о реализации внешнеторговых контрактов, обработкой полученных дан- ных, информации и документов о потен- циальных партнерах для заключения внешне- торгового контракта, подготовкой предло- жений по приоритетам внешнеэкономиче- ской деятельности организации, подготов- кой предложений по развитию внешнеэко- номической деятельности организации.	5	Реферат, письмен ная ра- бота, ЭССЕ
3.	Показа- тели, при- знаки и методы оценки	УК-1	ИУК-1.2. Осуществляет поиск вариантов решения поставленной проблемной ситуа- ции на основе доступных источников ин- формации. Определяет в рамках выбранного алгоритма вопросы (задачи), подлежащие	5	Реферат, письмен ная ра- бота, ЭССЕ

	качества продукции	ПК-2	дальнейшей разработке. Предлагает способы их решения. ИПК-2.1. Знает методы, способы и инструменты управления персоналом, а также системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала, нормы этики делового общения, основы административного законодательства в области управления персоналом и ответственности должностных лиц, локальные, нормативные акты организации в области управления персоналом и порядок заключения договоров (контрактов).		
4.	Стандартизация, сертификация, международные стандарты ИСО серии 9000	ПК-2 ПК-3	ИПК-2.1. Знает методы, способы и инструменты управления персоналом, а также системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала, нормы этики делового общения, основы административного законодательства в области управления персоналом и ответственности должностных лиц, локальные, нормативные акты организации в области управления персоналом и порядок заключения договоров (контрактов). ИПК-3.1. Знает нормативно-правовые акты, регламентирующие внешнеэкономическую деятельность, методы и основы внешнеэкономической информации системного анализа, основы бизнес-планирования, маркетинг и особенности ценообразования, этику делового общения и правила ведения переговоров, документооборот внешнеторговых сделок, а также английский язык (пороговый продвинутый уровень В2).	5	Реферат, письменная работа, ЭССЕ
5.	Теоретические основы всеобщего управления качеством (TQM)	УК-1 ПК-3	ИУК-1.3. Разрабатывает стратегию достижения поставленной цели как последовательность шагов, предвидя результат каждого из них и оценивая их влияние на внешнее окружение планируемой деятельности и на взаимоотношения участников этой деятельности. ИПК-3.3. Владеет получением и анализом информации о реализации внешнеторговых контрактов, обработкой полученных данных, информации и документов о потенциальных партнерах для заключения внешнеэкономического контракта, подготовкой предложений по приоритетам внешнеэкономической деятельности организации, подготовкой предложений по развитию внешнеэкономической деятельности организации.	5	Реферат, письменная работа, ЭССЕ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ, ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

1. Качество как философская, прагматическая и социально-экономическая категория (реферат)
2. Качество как объект управления (ЭССЕ)
3. Качество, ценность и стоимость, их влияние на удовлетворенность потребителя (письменная работа)
4. Понятие и показатели конкурентоспособности продукции (реферат)
5. Факторы, влияющие на конкурентоспособность (ЭССЕ)
6. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности (письменная работа)
7. Уровень качества продукции и его классификации показателей (реферат)
8. Содержание анализа качества продукции и применяемые инструменты контроля качества (ЭССЕ)
9. Методы оценки качества продукции (письменная работа)
10. Стандартизация как элемент всеобщего управления качеством (реферат)
11. Международные стандарты ИСО серии 9000 (ЭССЕ)
12. Сертификация продукции и систем менеджмента качества (письменная работа)
13. Принципы и основные концепции TQM (реферат)
14. Международные особенности TQM (ЭССЕ)
15. Особенности внедрения систем менеджмента качества в РФ и РТ (письменная работа)

Критерии оценивания рефератов и письменных работ

Общая часть

1. Введение	По 5-и балльной шкале
Обозначение актуальности рассматриваемого вопроса, указание цели и задачи, аргументов.	
2. Рассмотрение основных вопросов, анализ существующей ситуации на примере современных организаций и предприятий, особенности ведения международного бизнеса на современном этапе и т.п.	--/--
3. Заключение	
Подведение итогов, приведение собственных умозаключений и совершенствование рассматриваемых вопросов.	--/--
4. Работа с литературой (основная, дополнительная, ссылки, сноски и т.д.)	
5. Качество (оформление) представления текста (структурированность, логичность, ясность и стиль изложения).	--/--
6. Обоснованность положений автора и аргументы для доказательства своих утверждений.	--/--

Характеристика заданий для СР

Для выполнения конкретного задания, прежде всего, необходимо ознакомиться и изучить основные положения теоретических материалов соответствующей темы из литературных источников. Они указаны в разделе 3 рабочей программы «Структура и содержание дисциплины». Большинство заданий выполняются в виде доклада, реферата, эссе, анализа существующей ситуации, решения задач, а также презентации результатов самостоятельно выполненного семестрового задания по выбранной теме.

Текущая самостоятельная работа включает следующие виды работ:

- работа с лекционным материалом, поиск и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданному вопросу;
- изучение тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- подготовка к практическим занятиям и КСР;
- подготовка к промежуточному контролю, экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа магистрантов ориентирована на развитие интеллектуальных умений, комплекса общекультурных и профессиональных компетенций, повышение их творческого потенциала и включает в себя следующие виды работ по основным проблемам курса:

- поиск научных источников, анализ деятельности современных международных предприятий и организаций с целью организации и ведения в них деятельности по бизнесу;
- решение соответствующих задач по изучаемым темам;
- исследовательская работа и участие в научных конференциях и семинарах.

Требования к представлению и оформлению результатов СР

Для этого, магистрантам данного направления необходимо посещать лекционные, практические (семинарские) занятия и КСР. Внимательно прослушивая лекции, самостоятельно готовясь к обсуждению тем, необходимо активно участвовать в дискуссиях на занятиях и сдать своевременно самостоятельные работы. Магистрантам рекомендуется уделить особое внимание выполнению самостоятельной работы в виде решения задачи примеров на практических занятиях и защите своих позиций по рассмотрению конкретных ситуаций при сдаче самостоятельных работ. Кроме того, магистрантам необходимо изучить перечень рекомендуемой литературы и на примере деятельности современных международных предприятий и организаций рассмотреть конкретную ситуацию. При этом основой для изучения дисциплины является изучение необходимой литературы, конспекты лекций и результаты практических и семинарских занятий, КСР. В частности, выполнение самостоятельной работы заключается в решении задач, рассмотрении конкретных ситуаций из практической деятельности современных международных организаций и предприятий. Выполненную самостоятельную работу на практическом занятии и в процессе КСР магистранты будут обсуждать вместе с группой и преподавателем. Семинарские (практические) занятия и КСР должны следовать после окончания изучения лекционного материала, где проводится опрос магистрантов по составленным контрольным вопросам темы (приведены ниже) с целью оценки уровня освоенных тем при изучении данной дисциплины.

Критерии оценки выполнения СР

В основу применяемой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга магистранта осуществляется постоянно в процессе его обучения в магистратуре. Настоящая система оценки успеваемости основана на использовании совокупности контрольных точек, равномерно расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. При этом предполагается разделение всего курса на ряд более или менее самостоятельных, логически завершенных блоков и разделов и проведение по ним промежуточного контроля.

Магистрантам выставляются следующие оценки за выполнение самостоятельных заданий:

- **оценка «отлично»:** контрольные задачи, а также самостоятельно выполненные семестровые задания, выполненные полностью и сданные в срок в соответствии с предъявляемыми требованиями;

- **оценка «хорошо»:** задание выполнено и в целом отвечает предъявляемым требованиям, но имеются отдельные замечания в его оформлении или сроке сдачи;

- **оценка «удовлетворительно»:** задание выполнено не до конца, отсутствуют ответы на отдельные вопросы, имеются отклонения в объеме, содержании, сроке выполнения;

- **оценка «неудовлетворительно»:** отсутствует решение задачи, задание переписано (скачано) из других источников, не проявлена самостоятельность при его выполнении.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса по результатам выполнения самостоятельной работы и контрольной работы.

Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий лекционного материала и контрольных вопросов;

- решение задач и их обсуждение с точки зрения умения сформулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- выполнение контрольной работы и обсуждение результатов;
- участие в дискуссиях в качестве участника и модератора групповой дискуссии по темам дисциплины;
- написание и презентация доклада;
- написание самостоятельной (контрольной) работы.

Для контроля усвоения данной дисциплины учебным планом предусмотрен экзамен.

Текущий контроль магистрантов осуществляется путем выполнения самостоятельных работ, контрольных тестов, выполнения индивидуального задания, обсуждения теоретических вопросов.

Промежуточные аттестации осуществляется путем опроса и проверки письменных работ. Итоговый контроль проводится в форме опроса с использованием интервью, тестов, рассмотрения результатов письменных работ, рассмотрения и решения ситуационных заданий и конкретных задач.

Контролирующие материалы по дисциплине содержат:

- контрольные вопросы для текущего контроля знаний по дисциплине (см. прилож. 1);
- примеры решения задач и тестов для промежуточного контроля знаний по дисциплине (см. прилож. 2).

Критерии оценки

Оценка	Критерии
отлично	Выставляется студенту, если он определяет рассматриваемые понятия раздела или темы учебной дисциплины четко и полно, приводя соответствующие примеры.
хорошо	Выставляется студенту, если он допускает отдельные погрешности в ответе, но в целом демонстрирует знание и владение содержанием раздела (темы) учебной дисциплины.
удовлетворительно	Выставляется студенту, если он обнаруживает пробелы в знаниях материала раздела или темы учебной дисциплины.
неудовлетворительно	Выставляется студенту, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений раздела или темы учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ И КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ)

1. Сущность и способы повышения качества продукции.
2. В чем проявляется экономический эффект от повышения качества продукции?
3. Качество продукции и его отличие от других свойств.
4. Качество продукции и научно-технический прогресс.
5. Взаимосвязь количества и качества продукции.
6. Классификация факторов, оказывающих влияние на качество продукции.
7. Стадии жизненного цикла продукции.
8. Терминология и основные требования в области качества.
9. Принципы обеспечения качества продукции.
10. Факторы, влияющие на обеспечение качества продукции.
11. Принцип управления качеством продукции и состав функций управления.
12. Функциональная схема управления качеством продукции (петля качества).
13. Модель качества. Роль, место и взаимодействие основных факторов в повышении качества продукции.
14. Особенности управления качеством услуг.
15. Принцип обратной связи в системе управления качеством.
16. Комплексные системы управления качеством продукции.
17. Характеристика тотального управления качеством (TQM).
18. Квалиметрия: понятие и сущность.
19. Классификация показателей качества.
20. Классификация методов определения показателей качества по способу получения информации.
21. Классификация методов определения показателей качества в зависимости от источника информации.
22. Методы количественной оценки уровня качества продукции.
23. Статистические методы контроля и управления качеством продукции.
24. Технологический уровень и базовый образец продукции.
25. Этапы оценки технологического уровня продукции.
26. Стандартизации, ее роль в управлении качеством.
27. Характеристика международных стандартов ИСО серии 9000:2000 в обеспечении высокого уровня качества продукции.
28. Назначение, состав и характеристика основных стандартов ИСО 9000:2000 и документов системы QS - 9000.
29. Назначение, состав и характеристика международного стандарта ИСО 14000.
30. Значение и роль международных стандартов качества в деятельности предприятий и фирм.
31. Система менеджмента качества, основные элементы системы качества.
32. Служба качества: назначение и состав.
33. Проверки системы качества.
34. Круги качества.
35. Сертификация продукции: назначение и процедура.
36. Сертификация систем качества: назначение и процедура.

ПРИМЕРЫ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ И ТЕСТОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Показатель — это:

- а) все необходимые для количественной оценки уровня качества правила и приемы объединены в одном разделе инженерной деятельности;
- б) обобщённая характеристика какого-либо объекта, процесса, результата, понятия или их свойств, обычно, выраженная в числовой форме;
- в) степень возведения;
- г) все ответы верны;
- д) нет верного ответа;

2. Какие группы (типы) показателей используются для характеристики предметов, событий, явлений природы:

- а) качественные, физические;
- б) количественные, физические;
- в) физические, математические;
- г) количественные показатели, качественные показатели;
- д) математические, количественные.

3. Дайте определение количественных показателей:

- а) характеристики, выраженные числами (цифрами);
- б) выражаются устно;
- в) выражаются словами;
- г) никак не выражаются;
- д) нет верного ответа.

4. Дайте определение качественных показателей.

- а) характеристики, выраженные числами (цифрами);
- б) выражаются устно;
- в) выражаются словами;
- г) никак не выражаются;
- д) нет верного ответа;

5. Количественные показатели делятся на две группы:

- а) натуральные, стоимостные;
- б) абсолютные. относительные;
- в) относительные показатели роста;
- г) показатели прироста;
- д) аналитические, технические;

6. В каких единицах измеряются относительные показатели?

- а) либо в денежных единицах, либо в процентах;
- б) либо в денежных единицах, либо в коэффициентах;
- в) либо в процентах, либо в коэффициентах;
- г) все ответы верны;
- д) нет единиц измерения.

7. Причины использования качественных показателей:

- а) очень широко применяют там, где главным, а иногда единственным измерителем являются человеческие чувства (зрение, обоняние, слух, осязание, вкус) гастрономия, косметика, парфюмерия, дизайн и т.д.;
- б) это индивидуальное решение использовать их;
- в) их вообще не используют;
- г) используют только по необходимости;
- д) нет правильного ответа.

8. Дайте определение товара-аналога:

- а) это товары, у которых одинаковая цель (назначение), но разная область применения;
- б) это товары, у которых одинаковая цель;
- в) это товары/услуги, у которых одинаковая цель (назначение) и одна и та же область применения;
- г) это товары/услуги, у которых одна и та же область применения, но разные цели;
- д) нет верного ответа.

9. По каким показателям формируются группы товаров-аналогов:

- а) натуральные, стоимостные;
- б) аналитические, технические;
- в) номенклатура показателей;
- г) относительные показатели роста;
- д) показатели прироста.

10. Состав номенклатуры показателей:

- а) аналитические, технические;
- б) классификационные и оценочные показатели;
- в) показатели прироста;
- г) относительные показатели роста;
- д) натуральные, стоимостные.

11. Понятие о базовых образцах:

- а) это изделие, выполненное со строгим соблюдением всех регламент-

ных требований конструкторской разработки, прошедший необходимое тестирование в лаборатории или полевом испытании, при которых результаты соответствуют техническим условиям проектно-конструкторской документации;

б) для объективной оценки уровня качества выпускаемой продукции применяется сравнение рядовых (массовых) изделий с базовыми образцами;

в) это товары, у которых одинаковая цель (назначение), но разная область применения;

г) это товары, у которых одинаковая цель;

д) это товары/услуги, у которых одинаковая цель (назначение) и одна и та же область применения;

е) это товары/услуги, у которых одна и та же область применения, но разные цели.

12. По каким показателям формируются группы товаров-аналогов:

а) натуральные, стоимостные;

б) аналитические, технические;

в) номенклатура показателей;

г) относительные показатели роста;

д) показатели прироста.

13. Состав номенклатуры показателей:

а) аналитические, технические;

б) классификационные и оценочные показатели;

в) показатели прироста;

г) относительные показатели роста;

д) натуральные, стоимостные.

14. Понятие о базовых образцах:

а) это изделие, выполненное со строгим соблюдением всех регламентных требований конструкторской разработки, прошедший необходимое тестирование в лаборатории или полевом испытании, при которых результаты соответствуют техническим условиям проектно-конструкторской документации;

б) для объективной оценки уровня качества выпускаемой продукции применяется сравнение рядовых (массовых) изделий с базовыми образцами.