



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра прикладной информатики и документоведения

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 Система качества в управлении персоналом

направление подготовки 38.04.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Цифровые технологии в управлении персоналом

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

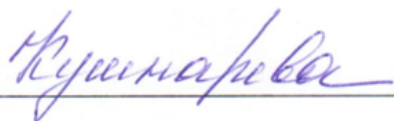
Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:



профессор

исполняемая должность

М.Д. Кушнарёва

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.ДВ.01.01 Система качества в управлении персоналом». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, доклад/презентация, эссе) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету и зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.ДВ.01.01 Система качества в управлении персоналом».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способность применения навыков разработки и эффективного использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом	ПК-1.1	Анализирует использование современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.2	Разрабатывает и внедряет использования современных социальных и коммуникационных технологий в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом
	ПК-1.3	Применяет современные социальные и коммуникационные технологии в операционном и стратегическом управлении работы с персоналом

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Качество как экономическая категория и объект управления	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тест, УО, Д	Тест
2	Нормативно-правовое обеспечение стандартов качества в управлении организацией и услуг	ПК-1.3, ПК-1.2	УО, Д, Эссе	Нет!
3	Системы управления качеством	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тест, УО, Д	Тест
4	Функции управления качеством	ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.1	Тест, УО, Д	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Эссе	Результаты работы написаны в соответствии со структурой анализируемой теории, при написании использованы дополнительные источники. Студент демонстрирует глубокое знание темы, сформулировал и обосновал собственную точку зрения на проблемы. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Отлично
	Результаты работы написаны в соответствии со структурой, при написании использованы разнообразные источники. Студент показал недостаточно полное владение темой, в формулировке собственной точки зрения присутствуют отдельные недостатки. Результат логически выстроен, стилистически грамотно описан	Хорошо
	Присутствует нарушение структуры в представленных результатах работы. Студент демонстрирует поверхностное знание и понимание темы; не сформулировал собственную точку зрения. Результат работы содержит стилистические и орфографические ошибки	Удовлетворительно
	Описанный результат работы не раскрывает содержание проблемы и/или является плагиатом	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1
2	ПК-1.1
3	ПК-1.3
4	ПК-1.3

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
5	ПК-1.1
6	ПК-1.2
7	ПК-1.1
8	ПК-1.2
9	ПК-1.3
10	ПК-1.1
11	ПК-1.2
12	ПК-1.3
13	ПК-1.2
14	ПК-1.1
15	ПК-1.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	b
3	a
4	c
5	a
6	c
7	a
8	b
9	a
10	a
11	c
12	b
13	b
14	a
15	c

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

К 8 принципам управления качеством относится принцип

- a. взаимовыгодных отношений с поставщиками
- b. комплексного подхода к решению проблем
- c. сохранения конкурентных преимуществ

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Парето - это:

- a. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

в. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что значит "найти алмаз"?

а. дефектовка партии продукции до момента ее попадания потребителям

б. отбраковать продукцию и снять отбракованный товар с реализации потребителям

с. установление брака в процессе производства без снятия товара с реализации

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Политика в области качества - это:

а. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством и сотрудниками организации

б. деятельность организации в области качества, официально сформулированная руководством организации

с. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком стандарте впервые появилось определение понятия качества?

а. ГОСТ 15467-79

б. ГОСТ 12338-79

с. ГОСТ 15079-79

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Исикавы - это:

а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

б. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

а. желательно добавить к новому продукту

б. потребитель желает видеть в продукте

с. являются неожиданными для потребителя, то есть идут сверх запрашиваемых им характеристик

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "хейдзунка" - это:

а. непрерывное совершенствование

б. равномерное распределение работы

с. ценность сотрудников

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Контрольные карты Шухарта - это:

- а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени
- б. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме
- с. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "кайдзен" - это:

- а. непрерывное совершенствование
- б. равномерное распределение работы
- с. ценность сотрудников

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой международный стандарт впервые определил понятие качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

- а. ИСО 9000-2000
- б. ИСО 9001-2001
- с. ИСО 8402-86

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип

- а. постоянного улучшения процессов
- б. комплексного подхода к решению проблемы
- с. принятия решений на основе фактов

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

На каком предприятии впервые была внедрена система качества КАНАРСПИ?

- а. на машиностроительном заводе г. Москва
- б. на машиностроительном предприятии г. Горкий (Нижний-Новгород)
- с. на заводе телеграфной аппаратуры г. Львов

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандарт качества в управлении – это ...

- а. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям
- б. совокупность характеристик
- с. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя

№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Шухарта-Деминга включает ...

- а. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль
- б. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация

с. Этапы: планируй – внедряй – проверяй – действуй с учетом внедрения

2.3.2. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-1.2»

№ 1. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

№ 2. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Процесс формирования политики в области качества предприятия

2.3.3. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-1.1»

№ 3. Стандартизация: цели, принципы, документы в области стандартизации, органы и службы по стандартизации.

2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-1.3»

№ 4. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

№ 5. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Мировой опыт в управлении качеством

№ 6. Используя рекомендуемую литературу подготовьте сообщение.

Процесс формирования политики в области качества предприятия

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие качества в управлении	ПК-1.1
2.	Цикл Шухарта-Деминга	ПК-1.2
3.	8 принципов управления качеством	ПК-1.3
4.	Профиль желаемого качества	ПК-1.1

№	Вопрос	Код компетенции
5.	Система и подсистемы менеджмента качества	ПК-1.3

3.3. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Роль научно-технического прогресса в управлении качеством	ПК-1.1
2.	Отечественный опыт в создании систем качества	ПК-1.2
3.	Всеобщий менеджмент качества – путь к его совершенствованию	ПК-1.1
4.	Внутренний аудит систем качества: сущность и необходимость	ПК-1.1
5.	Политика в области качества – стратегия развития предприятия	ПК-1.3

3.4. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.5. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-1.1
2	ПК-1.1
3	ПК-1.3
4	ПК-1.3
5	ПК-1.1
6	ПК-1.2
7	ПК-1.1
8	ПК-1.2
9	ПК-1.3
10	ПК-1.1
11	ПК-1.2
12	ПК-1.3
13	ПК-1.2
14	ПК-1.1
15	ПК-1.2

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	a
2	b
3	a
4	c
5	a
6	c
7	a
8	b
9	a
10	a
11	c
12	b
13	b
14	a
15	c

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К 8 принципам управления качеством относится принцип

- a. взаимовыгодных отношений с поставщиками
- b. комплексного подхода к решению проблем
- c. сохранения конкурентных преимуществ

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Парето - это:

- a. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени
- b. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать
- c. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Что значит "найти алмаз"?

- a. дефектовка партии продукции до момента ее попадания потребителям
- b. отбраковать продукцию и снять отбракованный товар с реализации потребителям
- c. установление брака в процессе производства без снятия товара с реализации

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Политика в области качества - это:

- a. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством и сотрудниками организации

в. деятельность организации в области качества, официально сформулированная руководством организации

с. основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные руководством

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В каком стандарте впервые появилось определение понятия качества?

а. ГОСТ 15467-79

в. ГОСТ 12338-79

с. ГОСТ 15079-79

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Диаграмма Исикавы - это:

а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

в. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

с. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Профиль желаемого качества включает характеристики, которые ...

а. желательно добавить к новому продукту

в. потребитель желает видеть в продукте

с. являются неожиданными для потребителя, то есть идут сверх запрашиваемых им характеристик

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "хейдзунка" - это:

а. непрерывное совершенствование

в. равномерное распределение работы

с. ценность сотрудников

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Контрольные карты Шухарта - это:

а. линейчатый график, построенный на основании данных измерений показателей процесса (или продукта) в различные периоды времени

в. графический способ исследования и определения наиболее существенных причинно-следственных взаимосвязей между факторами и последствиями в исследуемой ситуации или проблеме

с. инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принцип "кайдзен" - это:

а. непрерывное совершенствование

в. равномерное распределение работы

с. ценность сотрудников

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Какой международный стандарт впервые определил понятие качество, как совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

- а. ИСО 9000-2000
- б. ИСО 9001-2001
- с. ИСО 8402-86

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Неверно, что в 8 принципов управления качеством входит принцип

- а. постоянного улучшения процессов
- б. комплексного подхода к решению проблемы
- с. принятия решений на основе фактов

№ 13. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

На каком предприятии впервые была внедрена система качества КАНАРСПИ?

- а. на машиностроительном заводе г. Москва
- б. на машиностроительном предприятии г. Горкий (Нижний-Новгород)
- с. на заводе телеграфной аппаратуры г. Львов

№ 14. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Стандарт качества в управлении – это ...

- а. способность удовлетворять установленным и предполагаемым потребностям
- б. совокупность характеристик
- с. способность полностью удовлетворить ожидания потребителя

№ 15. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Цикл Шухарта-Деминга включает ...

- а. этапы: планирование, организация, мотивация и контроль
- б. 11 этапов, в том числе: 1-маркетинг, 11- утилизация
- с. Этапы: планируй – внедряй – проверяй – действуй с учетом внедрения