

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна  
Должность: Исполнительный директор  
Дата подписания: 11.12.2025 00:40:06  
Уникальный программный ключ:  
01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fbb87d6

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Региональный институт бизнеса и управления»**

Рассмотрено и одобрено на заседании  
Ученого совета Протокол № 8 от 17  
апреля 2023 года, с изменениями и  
дополнениями, одобренными протоколами  
Ученого совета №23/24-02 от 26 января  
2024 года, №25/6 от 21 апреля 2025 года,  
№25/11 от 28 ноября 2025 года

УТВЕРДЖЕНО

Проректор по учебно-воспитательной  
работе и качеству образования



Ю.Н.Паничкин

«28» ноября 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

*по дисциплине «Международные системы управления качеством»*

Направление подготовки / специальность 38.03.02 Менеджмент

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) / специализация «Международный менеджмент»

Для оценки сформированности компетенции:

**ПК-1 «Консультирование клиентов по использованию финансовых продуктов и услуг».**

ПК-1.1 Знает конъюнктуру и механизмы функционирования финансовых рынков, методы экономической диагностики рынка финансовых услуг;

ПК-1.2 Умеет производить информационно аналитическую работу по рынку финансовых продуктов и услуг, применять универсальное и специализированное программное обеспечение, необходимое для сбора и анализа информации;

ПК-1.3 Владеет практическими навыками проведения исследования финансового рынка и изучение предложений финансовых услуг (в том числе действующих правил и условий, тарифной политики и действующих форм документации).

Рязань 2025

### **Закрытые задания на установление соответствия**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите соответствие**

#### **Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 1: Принципы СМК и их применение в консультировании**

<b>Принцип СМК (по ISO 9001)</b>		<b>Его проявление в работе консультанта</b>
<b>А) Ориентация на клиента</b>		1) Постоянный поиск путей снижения издержек и времени на оказание услуги
<b>Б) Лидерство</b>		2) Разработка понятных инструкций и памяток для клиентов по продуктам
<b>В) Вовлечение людей</b>		3) Демонстрация клиенту полной осведомленности о его потребностях и ожиданиях
<b>Г) Процессный подход</b>		4) Мотивация и обучение сотрудников отдела для повышения качества консультаций

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 2: Инструменты сбора информации о клиенте и их цели**

<b>Инструмент/Метод</b>		<b>Основная цель применения</b>
<b>А) Анкетирование (опросник)</b>		1) Прямое выявление "болевых точек" и невысказанных ожиданий клиента
<b>Б) Анализ данных CRM-системы</b>		2) Стандартизированный сбор данных о профиле клиента и его потребностях
<b>В) Фокус-группа</b>		3) Получение глубинной информации через личную беседу по сценарию
<b>Г) Глубинное интервью</b>		4) Коллективное обсуждение для генерации идей по улучшению услуг

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 3: Внедрение СМК (ISO 9001:2015)**

Стадия		Пояснение
А) Анализ контекста		1) PESTEL, заинтересованные стороны
Б) Политика/цели		2) KPI, Risk Appetite
В) Процедуры/процессы		3) FMEA, HACCP, SPC
Г) Аудит и сертификация		4) Внутренний/внешний аудит, подтверждение

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 4: Инструменты анализа претензий клиентов**

Инструмент		Функция
А) Диаграмма Парето		1) Построение последовательной схемы этапов оказания услуги для поиска слабых мест
Б) Диаграмма Исикавы («рыбья кость»)		2) Выявление 20% наиболее частых причин, вызывающих 80% жалоб
В) Карта (схема) бизнес-процесса		3) Систематический анализ и группировка причин возникновения дефекта услуги
Г) FMEA-анализ		4) Проактивная оценка потенциальных ошибок консультанта и их последствий для клиента

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

А	Б	В	Г

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Задание 5: Авто-стандарты и инструменты риска**

Стандарт		Инструмент
А) IATF 16949		1) PFMEA
Б) VDA 6.3		2) SPC-карты
В) ISO 26262		3) ASIL + FTA
Г) APQP 2-е изд.		4) DFMEA/Design Review

**Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:**

<b>А</b>	<b>Б</b>	<b>В</b>	<b>Г</b>

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 2 мин.**

**Ключи к заданиям**

<b>Номер вопроса</b>	<b>Правильный вариант ответа</b>
1	А → 3   Б → 4   В → 2   Г → 1
2	А → 2   Б → 1   В → 4   Г → 3
3	А → 1   Б → 2   В → 3   Г → 4
4	А → 2   Б → 3   В → 1   Г → 4
5	А → 1   Б → 2   В → 3   Г → 4

**Закрытые задания на установление последовательности**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и установите последовательность**

**Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 1: Последовательность выявления потребностей клиента при консультировании:**

1. Фиксация и подтверждение понимания потребностей с клиентом
2. Выявление явных (озвученных) требований и ожиданий
3. Установление контакта и активное слушание
4. Определение скрытых (неочевидных) потребностей через уточняющие вопросы

**Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 2: Этапы работы с возражениями клиента:**

1. Выяснение глубинных причин сомнения
2. Проверка принятия аргумента и переход к следующему шагу
3. Фиксация и признание возражения
4. Приведение аргументов и разъяснение выгод

**Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 3: Стадии внедрения СМК (ISO 9001:2015) с риск-ориентированным подходом:**

1. Анализ контекста организации
2. Разработка политики и целей качества
3. Документирование процессов управления рисками
4. Внутренний аудит и сертификация СМК

**Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 4: Последовательность проведения FMEA-анализа процесса:**

1. Определение функции/операции процесса
2. Выявление возможных причин отказа
3. Определение возможных последствий отказа
4. Расчёт приоритета риска (RPN)

**Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:**

--	--	--	--

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 5: Ключевые нормативные вехи риск-менеджмента качества (хронология):**

1. MIL-Q-9858A (США)
2. BS 5750 (Великобритания)
3. ISO 9001:2000
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2015

**Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо:**

--	--	--	--

**Ключи к заданиям**

Номер вопроса	Правильный вариант ответа
1	3241
2	3142

3	1234
4	1324
5	1234

### **Открытые задания с развернутым ответом**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ**

#### **Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 1: Что такое «Severity» в методике FMEA?**

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 3 мин.**

**Задание 2: Как высокое значение показателя Ср влияет на рейтинг Occurrence в PFMEA?**

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.222**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 3: В чём разница между «корректирующим» и «превентивным» действием в ISO 9001?**

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 4: Назовите три основные категории рисков качества согласно ISO 9001:2015.**

**Поле для ответа:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 4 мин.**

**Задание 5: Почему отсутствие эффективных средств обнаружения (Detection) экспоненциально увеличивает RPN?**

**Поле для ответа:**

**Поле для ответа:**

**Ключи к заданиям**

Номер вопроса	Ответ (развернутое обоснование)
1	Severity (тяжесть) в FMEA — это оценка серьезности последствий от потенциального отказа для потребителя.
2	Высокий показатель Ср свидетельствует о стабильном процессе с малым разбросом, что снижает вероятность дефектов.
3	Корректирующее действие устраняет причину уже возникшего несоответствия. Превентивное действие направлено на устранение потенциальной причины несоответствия, которое еще не произошло, но может возникнуть в будущем.
4	Согласно ISO 9001:2015, основные категории рисков качества включают: риски несоответствия продукции, риски невыполнения требований заинтересованных сторон и риски неэффективности процессов системы менеджмента качества.
5	Отсутствие эффективных средств обнаружения означает, что дефект гарантированно не будет выявлен до достижения потребителя. Это экспоненциально увеличивает RPN, так как риск остается максимальным из-за невозможности перехвата брака.

**Закрытые задания с выбором одного правильного ответа.**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите правильный ответ.**

**Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 1: Какой метод впервые ввёл количественную оценку производственных рисков?**

1. Входной контроль сырья
2. Статистический контроль качества (SQC)
3. 100 % инспекция готовой продукции

4. Визуальный ремонтный контроль

**Ответ:**

**Обоснование:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 6 мин.**

**Задание 2: Кому принадлежит цикл PDCA («Plan–Do–Check–Act»)?**

1. Дж. Джуран
2. Э. Деминг
3. К. Ишикава
4. Т. Оучи

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**

**Задание 3: Какой этап эволюции СМК впервые обязал организации документировать процедуры управления рисками?**

1. QC – контроль качества
2. QA – обеспечение качества
3. QM (ISO 9001:2000)
4. Цифровые QMS 4.0

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 6 мин.**

**Задание 4: Какой показатель НЕ входит в формулу RPN?\***

1. Severity (S)
2. Cp
3. Occurrence (O)
4. Detection (D)

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 5 мин.**



**Задание 5: Какой японский инструмент подаёт немедленный визуальный сигнал об угрозе качества?**

1. Heijunka
2. Andon
3. Poka-Yoke
4. Muda-таймер

**Ответ:**

Ключи к заданиям	
Номер вопроса	Ответ
1	2
2	2
3	3
4	2
5	2

**Закрытые задания с выбором нескольких вариантов ответа.**

**Инструкция для выполнения задания: прочитайте текст, выберите все правильные ответы.**

**Профессиональная компетенция ПК-1**

**Индикатор: ИПК: 1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Вопрос 1 (закрытый вопрос с несколькими правильными ответами)**

**Какие из следующих достижений способствовали переходу от ремонтного контроля к превентивному управлению рисками?**

*Выберите все верные ответы.*

1. Введение контрольных карт Шухарта
2. 100 % финальная инспекция продукции
3. Разработка цикла PDCA
4. Применение визуального ремонта брака
5. Появление бережливого термина «Muda»

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.3**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 2: Какие методы относятся к «гибридным» инструментам оценки риска (комбинируют качественный и количественный анализ)?**

*Выберите все верные ответы.*

1. SWIFT

2. Monte-Carlo simulation
3. FMEA
4. Bow-Tie analysis
5. Контрольные карты X-bar/R

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 3: Какие ключевые новации внесла версия ISO 9001:2015 по сравнению с ISO 9001:2008?**

*Выберите все верные ответы.*

1. Введение Annex SL (универсальная структура)
2. Отмена процессного подхода
3. Требование риск-ориентированного мышления
4. Устранение обязательных документированных процедур
5. Введение отдельного пункта «Предупреждающее действие»

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.1**

**Время на ответ: 7 мин.**

**Задание 4: Какие действия обязательно выполняются при построении PFMEA-процесса?**

*Выберите все верные ответы.*

1. Определение функции/операции
2. Расчёт  $C_p$  и  $C_{pk}$  процесса
3. Оценка последствий отказа (Severity)
4. Назначение текущих средств обнаружения
5. Утверждение контрольных лимитов X-bar карты

**Ответ:**

**Индикатор: ИПК-1.2**

**Время на ответ: 8 мин.**

**Задание 5: Какие практики применяются в японских «кружках качества» (QC-circle) для снижения рисков дефекта?**

*Выберите все верные ответы.*

1. Метод «5 Почему»
2. Диаграмма Парето
3. Рока-Yoke-конструкторы

4. Регрессионный анализ множественных факторов
5. Контрольные карты I-MR

**Ответ:**

<b>Ключи к заданиям</b>	
Номер вопроса	Ответ
1	1,3,5
2	3,4
3	1,3,4
4	1,3,4
5	1,2,3