

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кузнецова Эмилия Васильевна

Должность: Исполнительный директор

Дата подписания: 11.12.2025 00:40:05

Частное образовательное учреждение высшего образования

«Региональный институт бизнеса и управления»

Уникальный программный ключ:
01e176f1d70ae109e92d86b7d8f33ec82fb87d6

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 проведение 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 соответсвия

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

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

| A | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

Индикатор: ИПК-1.2

Время на ответ: 2 мин.

Задание 2: Инструменты сбора информации о клиенте и их цели

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

| A | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 3: Внедрение СМК (ISO 9001:2015)

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

Запишите выбранные цифры под соответствующими буквами:

| A | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

Индикатор: ИПК-1.3

Время на ответ: 2 мин.

Задание 4: Инструменты анализа претензий клиентов

| Инструмент | | Функция |
|--------------------------------------|--|--|
| A) 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:

| A | Б | В | Г |
|---|---|---|---|
| | | | |

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Задание 5: Авто-стандарты и инструменты риска

| Стандарт | | Инструмент |
|------------------|--|------------------------|
| A) 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:

| A | B | V | G |
|---|---|---|---|
| | | | |

Индикатор: ИПК-1.1

Время на ответ: 2 мин.

Ключи к заданиям

| Номер вопроса | Правильный вариант ответа |
|---------------|-------------------------------|
| 1 | A → 3 B → 4 V → 2 G → 1 |
| 2 | A → 2 B → 1 V → 4 G → 3 |
| 3 | A → 1 B → 2 V → 3 G → 4 |
| 4 | A → 2 B → 3 V → 1 G → 4 |
| 5 | A → 1 B → 2 V → 3 G → 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 выслушивание
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: прочтайте 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 Cp 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. Джурган
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 Ср и Срк 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. Poka-Yoke-конструкторы

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

Ответ:

Ключи к заданиям

| Номер вопроса | Ответ |
|---------------|-------|
| 1 | 1,3,5 |
| 2 | 3,4 |
| 3 | 1,3,4 |
| 4 | 1,3,4 |
| 5 | 1,2,3 |