

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»
(АНО ВО «ИЭУ»)

Кафедра «Менеджмент»

Фонд оценочных средств по дисциплине

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Уровень высшего образования
БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки - 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) –Производственный менеджмент

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании кафедры
«Менеджмент»

«17» января 2025 г., протокол № 17/01

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	5
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	64

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

В соответствии с требованиями основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавра в результате изучения дисциплины «Управление качеством» у студентов должны сформироваться следующие

профессиональные компетенции:

Способен обеспечивать совершенствование производства, его автоматизации, подбор кадров под конкретные производственные задачи, разрабатывать бизнес-планы и анализировать производственно-финансовую деятельность (ПК-1).

Этапы формирования компетенций соответствуют основной профессиональной образовательной программе.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Видами учебной деятельности, в рамках которых приобретаются знания, умения, навыки, являются лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся.

Соотнесение планируемых результатов обучения с видами учебной деятельности и оценочными средствами при формировании компетенции

Критерии сформированности компетенции	Описание	Формы, методы, технологии
Способен обеспечивать совершенствование производства, его автоматизации, подбор кадров под конкретные производственные задачи, разрабатывать бизнес-планы и анализировать производственно-финансовую деятельность (ПК-1).		
знать	- терминологию, основные принципы и методы управления качеством, системы менеджмента качества и требования стандартов ИСО серии 9000 к системам менеджмента качества;	контрольная работа; ответ на экзамене;
	- влияние контроля качества на реализацию функциональной стратегии организации;	контрольная работа; ответ на экзамене;
уметь	- определять политику в области качества, применять нормативные документы, принципы управления качеством и основные требования к системам менеджмента качества на основе стандартов ИСО серии 9000;	контрольная работа; ответ на экзамене; практические задачи
	- разрабатывать элементы функциональных стратегий компании с учетом задач менеджмента качества;	контрольная работа; ответ на экзамене; практические задачи
владеть навыками	- оценки управленческих решений с позиции менеджмента качества.	контрольная работа; практические задачи
	- применения информационно-коммуникационных технологий для поиска данных в области управления качеством;	контрольная работа; практические задачи

Критерии и показатели оценивания тестовых заданий:

Вид тестового задания	Критерий	Показатель
тестовые задания с выбором одного (нескольких) ответа (-ов) в закрытой форме	выбор одного (нескольких) правильного (-ых) ответа (-ов) из предложенных вариантов	количество правильных выборов
тестовые задания на установление соответствия в закрытой форме	установление соответствия для всех предложенных признаков	количество правильно установленных соответствий
тестовые задания на установление правильной последовательности в закрытой форме	установление правильной последовательности в полном объеме предложенных вариантов	количество правильно установленных последовательностей

Критерии и показатели оценивания контрольной работы:

- объем выполненных заданий контрольной работы;
- глубина (соответствие изученным теоретическим обобщениям);
- осознанность (соответствие требуемым в программе умениям применять полученную информацию).

Критерии и показатели оценивания доклада с презентацией:

1. Новизна текста: а) актуальность темы исследования; б) новизна и самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); в) умение работать с исследованиями, критической литературой, систематизировать и структурировать материал; г) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт.

2. Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме доклада; б) соответствие содержания теме и плану; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

3. Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

4. Умение выступать перед аудиторией: а) структура доклада, последовательность и логика изложения; б) скорость, громкость и четкость речи; в) использование невербальных средств концентрации внимания аудитории.

5. Соблюдение требований к оформлению презентации в Power Point: а) шрифт; б) цветовое оформление; в) содержание и оформление табличного и графического материала.

Критерии и показатели оценивания работы на практическом занятии:

- наличие полного и развернутого ответа на вопрос темы;
- демонстрация знаний ключевых понятий рассматриваемой проблемы;
- применение научной терминологии;
- грамотное оперирование полученными знаниями и навыками.

Критерии и показатели оценивания на зачете

- содержательность и четкость ответа;
- владение материалом различной степени сложности;
- ориентирование в основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности.

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Пример практических заданий

На основании статистики дефектов составьте диаграмму Исикавы для производства строительного кирпича керамического рядового пластического формования.

Причины снижения качества кирпича

Процесс/оборудование Нарушение технологии	Характер дефектов	Доля дефектов в общем количестве брака
Приготовление шихты		
Нарушение однородности перемешивания	Трещины, местное спекание и др.	0,5 %
Недостаточно мелкий помол	Взвар	0,5 %
Кровля обжиговой печи		
Нахождение кирпича- сырца в холодном, влажном помещении	Трещины, деформация	22%
Пресс вакуумный		
Недопрессовка, слабое вакуумирование	"Зуб дракона", "свиль"	22%
Туннельные сушила		
Попадание влаги в сушила	Трещины, разрывы	20%
Обжиговые вагонетки		
Нарушение ритмичности работы	Недожог, пережог, трещины	10%
Обжиговая печь		
Нарушение температурного режима	Недожог, пережог, трещины	25%
ИТОГО		100%

Примеры тестовых заданий

1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятии соответствие государственным стандартам выпускаемой продукции?

1. управление качеством
2. всеобщее управление качеством
3. сертификация
4. стандартизация
5. метрология.

2. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством?

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Боголюбова.

3. Что является первым этапом оценки качества продукции?

1. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
3. выбор номенклатуры показателей качества;
4. обучение персонала отдела технического контроля;
5. составление плана проверок.

4. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг?

1. механика
2. логика
3. квалиметрия
4. маркетинг
5. электроника

5. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

1. система бездефектного труда;
2. научная организация работ по повышению моторесурса двигателей;
3. кружки качества;
4. комплексная система управления качеством;
5. бездефектное изготовление продукции.

6. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?

1. 10;
2. 12;
3. 13;
4. 14.

7. Что является первым этапом оценки качества продукции?

1. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
3. выбор номенклатуры показателей качества;
4. обучение персонала отдела технического контроля;
5. составление плана проверок.

8. Какой метод оценки качества продукции применяется, когда требуется установить, сколько колебаний в процессе вызывается случайными изменениями?

1. контрольная карта;
2. временные ряды;
3. диаграмма Парето;
4. гистограмма;
5. диаграмма рассеяния.

1. **Предприятию выгодно производить качественную продукцию**
 - A) в соответствии с потребностями потребителей
 - B) с учетом имеющихся ресурсов
 - C) в соответствии с технологической инструкцией
 - D) с учетом экологических требований
2. **Требования к качеству устанавливаются в документах:**
 - A) нормативных, технологических, договорах
 - B) протоколах испытаний
 - C) заключениях о качестве
 - D) сертификатах соответствия
3. **Система управления качеством должна быть**
 - A) эффективной и результативной
 - B) условием для повышения качества продукции
 - C) основой выполнения стратегии предприятия
 - D) иметь необходимые внутренние документы
4. **Продукция – это**
 - A) результат процесса
 - B) необходимые финансовые средства
 - C) выполненная работа
 - D) интеллектуальные ресурсы
5. **Характеристика качества продукции – это**
 - A) отличительное свойство продукции, вытекающее из требования
 - B) особенность продукции
 - C) соответствие требованиям стандарта
 - D) способность к хранению
6. **Повышение качества продукции касается также**
 - A) качества производства и управления предприятием
 - B) улучшения условий хранения продукции
 - C) правильности упаковки продукции
 - D) оценки качества по стандартам
7. **Повышение качества продукции способствует**
 - A) снижению затрат и увеличению доли рынка
 - B) увеличению затрат
 - C) неэффективному использованию ресурсов
 - D) ухудшению работы персонала
8. **Улучшение качества – это**
 - A) увеличение способности выполнять требования к качеству
 - B) повышение результативности процессов
 - C) повышение эффективности деятельности
 - D) совершенствование процессов
9. **Организационная структура – это**
 - A) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками
 - B) четкое взаимодействие подразделений
 - C) наличие руководителей и персонала
 - D) взаимодействие руководителей и подразделений
10. **Требование – это**
 - A) потребность или ожидание, которое установлено
 - B) необходимые характеристики качества
 - C) особенности свойств продукции
 - D) утвержденные параметры продукции
11. **Для предприятия дефектная продукция является риском**

- A) увеличения претензий и юридической ответственности
 - B) снижения уровня качества продукции
 - C) сокращения объема производства
 - D) изменения технологии производства
12. **Конкурентоспособность – важный критерий, характеризующий**
- A) возможность реализовать свою продукцию
 - B) возможность изменения ассортимента
 - C) отличие от продукции конкурентов
 - D) качество продукции
13. **Показатель конкурентоспособности продукции определяется**
- A) в сравнении с продукцией конкурентов
 - B) с учетом себестоимости
 - C) при исследовании качества
 - D) стандартными методами
14. **Улучшение качества продукции способствует**
- A) увеличению дохода и прибыли за счет расширения сбыта продукции
 - B) повышению себестоимости производства продукции
 - C) увеличению непроизводственных расходов
 - D) обучению персонала
15. **Отсутствие стабильности качества продукции**
- A) снижает ее конкурентоспособность
 - B) повышает ее стоимость
 - C) сокращает объем производства
 - D) расширяет сбыт продукции
16. **Успешное производство и сбыт готовой продукции зависит от**
- A) точности определения потребностей потребителей
 - B) правильности определения показателей качества
 - C) технологического оснащения предприятия
 - D) квалификации персонала
17. **Проблема качества в полном объеме может быть решена на основе**
- A) комплексного подхода
 - B) контроля качества
 - C) обучения персонала
 - D) подбора поставщиков сырья
18. **Значительно меньших затрат требует улучшение качества продукции**
- A) на ранних стадиях жизненного цикла
 - B) при производстве
 - C) при реализации
 - D) при выборочном контроле
19. **Службы по управлению качеством должны направлять усилия и ресурсы на**
- A) выявление проблем и исправление ошибок
 - B) контроль качества продукции
 - C) обучение персонала
 - D) изучение опыта работы
20. **Основа(ы) обеспечения качества – это**
- A) правовая, нормативная, научно-техническая, организационная
 - B) социально-экономическая
 - C) техническая
 - D) экологическая
21. **Постоянное улучшение – это повторяющаяся деятельность по**
- A) увеличению способности выполнить требования
 - B) снижению затрат на производство

- C) усилению контроля качества
- D) планированию качества
- 22. **Несоответствие – это**
 - A) невыполнение требований
 - B) снижение качества объектов
 - C) увеличение затрат на выполнение процессов
 - D) отсутствие мотивации персонала
- 23. **Процесс – это**
 - A) совокупность видов деятельности, преобразующая входы на выходы
 - B) выполнение функций персоналом
 - C) деятельность по созданию продукции
 - D) управление и распределение ресурсов
- 24. **Цели в области качества формулируются на основе**
 - A) принятой политики в области качества
 - B) достигнутых результатов в области качества
 - C) объема производства и реализации продукции
 - D) результатов контроля качества
- 25. **Планирование качества направлено на**
 - A) установление процессов и ресурсов для выполнения целей
 - B) выполнение конкретных мероприятий
 - C) вовлечение работников предприятия
 - D) установление критериев качества
- 26. **Улучшение деятельности достигается**
 - A) по мере сокращения и устранения несоответствий
 - B) при увеличении объемов производства
 - C) при повышении затрат на качество
 - D) при снижении затрат на качество
- 27. **Управление окружающей средой является**
 - A) частью общей системы менеджмента предприятия
 - B) направлением развития предприятия
 - C) условием эффективности работы предприятия
 - D) разработкой новых технологий
- 28. **Оценку экологической эффективности проводят**
 - A) по внешним и внутренним критериям
 - B) в соответствии с наблюдениями
 - C) по опросам потребителей
 - D) по опросам персонала
- 29. **Процессы подразделяются на**
 - A) главные и вспомогательные
 - B) процессы создания продукции
 - C) управленческие и функциональные
 - D) индивидуальные и деловые
- 30. **Эффективность – это**
 - A) связь между результатом и использованными ресурсами
 - B) влияние расходов на доходы
 - C) зависимость затрат от объема производства
 - D) сокращение расходов на контроль
- 31. **Результативность – это степень реализации**
 - A) запланированной деятельности и достижения результатов
 - B) выполнения плана производства
 - C) выполнения этапов контроля
 - D) новых видов продукции

32. **Важным принципом обеспечения качества является**
А) принятие решений на основе фактов
В) рациональное использование ресурсов
С) согласованность процессов
D) планирование деятельности
33. **Введение штрафов за дефектную продукцию впервые было применено системой**
А) Тейлора
В) "нуль дефектов"
С) сплошного контроля
D) управления ресурсами
34. **В основу Саратовской системы бездефектного труда были положены**
А) самоконтроль труда самим исполнителем
В) увеличение численности персонала
С) сплошной контроль инспекционными службами
D) контроль со стороны общественных структур
35. **Корректирующие действия – это**
А) устранение причин обнаруженных несоответствий
В) устранение несоответствий
С) внедрение новых технологий
D) анализ существующих проблем
36. **Предупреждающие действия – это**
А) устранение причин потенциальных несоответствий
В) устранение причин обнаруженных несоответствий
С) устранение выявленных несоответствий
D) анализ существующих проблем
37. **Качество – это**
А) степень соответствия присущих характеристик требованиям
В) выполнение требований к процессам и продукции
С) удовлетворенность потребителей
D) отсутствие несоответствий
38. **Управление качеством – это**
А) создание условий для выполнения требований к качеству
В) деятельность по планированию качества
С) отсутствие несоответствий
D) внедрение новых технологий
39. **Вовлечение работников в улучшение качества означает**
А) использование творческого потенциала персонала
В) обеспечение ресурсами новых технологий
С) сокращение затрат
D) создание службы контроля качества
40. **Взаимовыгодные отношения с поставщиком предполагают**
А) вовлечение для совместного участия в улучшении качества продукции
В) договорные отношения
С) обмен опытом работы
D) совместное обучение персонала
41. **В системном управлении качеством имеет значение**
А) взаимодействие горизонтальных процессов управления процессами
В) выполнение этапов жизненного цикла продукции
С) управление контролем и измерениями
D) устранение ошибок
42. **Заинтересованные стороны в улучшении качества – это**
А) потребители, персонал, партнеры, общество

- В) персонал и общество
 - С) партнеры и персонал
 - Д) общество и потребители
43. **Цикл Деминга включает элементы**
- А) планирование, выполнение, контроль, анализ и совершенствование
 - В) планирование и выполнение процессов
 - С) контроль качества и внедрение улучшений
 - Д) проектирование и анализ результатов
44. **Деятельность представляет собой**
- А) сеть процессов и подпроцессов
 - В) взаимодействие потребителей и поставщиков
 - С) выполнение процессов и анализ результатов
 - Д) устранение несоответствий
45. **Различают аудит**
- А) продукции, процесса, системы
 - В) предприятия
 - С) деятельности
 - Д) проекта
46. **Для обеспечения положительной динамики развития предприятия необходима(о,ы)**
- А) постоянные улучшения
 - В) высокое качество продукции
 - С) разработка новой продукции
 - Д) проведение опросов потребителей
47. **Руководитель процесса отвечает**
- А) за качественное выполнение процесса
 - В) взаимодействие подпроцессов
 - С) результат процесса
 - Д) обеспечение процесса ресурсами
48. **Для регламентирования деятельности подразделений разрабатываются**
- А) положения о подразделениях
 - В) блок-схема процесса
 - С) методики контроля качества процессов
 - Д) рекомендации по устранению дефектов
49. **Принцип процессного подхода означает**
- А) управление деятельностью и ресурсами как процессом
 - В) взаимодействие процессов
 - С) взаимодействие подразделений
 - Д) взаимодействие персонала
50. **Функциональный процесс означает**
- А) деятельность с вертикальной структурой управления
 - В) подчиненность подразделений
 - С) координацию деятельности персонала
 - Д) взаимодействие подразделений
51. **Горизонтальный процесс означает**
- А) последовательную цепочку процессов по созданию продукции
 - В) управление деятельностью персонала
 - С) управление деятельностью подразделений
 - Д) взаимодействие процессов и подпроцессов
52. **Внешняя среда как фактор качества включает**
- А) законодательную и нормативную базу, конкурентную среду
 - В) требования заказчиков

- C) требования потребителей
 - D) требования общества
53. **Стадия: потребление и эксплуатация продукции – включает**
- A) послепродажное обслуживание и гарантийный ремонт продукции
 - B) изучение потребностей потребителей
 - C) определение степени удовлетворенности потребителей
 - D) хранение и реализацию продукции
54. **При наличии проблем в области качества важное значение имеет**
- A) раннее выявление проблем и поиск причин их появления
 - B) устранение проблем
 - C) корректирование процесса
 - D) улучшение продукции
55. **Кружки качества в Японии способствовали**
- A) реализации управленческих подходов и повышению качества работ
 - B) расширению ассортимента продукции
 - C) сокращению видов продукции
 - D) увеличению затрат на производство
56. **Движение за отсутствие недостатков в Японии трансформировано**
- A) в общенациональное движение
 - B) на каждом рабочем месте
 - C) для каждого предприятия
 - D) для предприятия отрасли
57. **В Саратовской системе бездефектного труда управление качеством продукции осуществлялось**
- A) посредством управления качеством труда
 - B) с помощью взаимодействия с поставщиком
 - C) за счет усиления контроля качества продукции
 - D) за счет обучения персонала
58. **Персонал должен быть осведомленным о важности его деятельности и роли в**
- A) достижении целей в области качества
 - B) увеличении объема производства
 - C) управлении факторами обеспечения качества
 - D) снижении затрат на качество
59. **Входные данные для проектирования продукции должны быть**
- A) достаточны, достоверны, доступны
 - B) из соответствующих источников
 - C) установленной формы
 - D) пригодны для анализа
60. **При подготовке к производству продукции важное значение имеет**
- A) оценка и выбор поставщиков сырья
 - B) организация сбыта продукции
 - C) обеспечение безопасности процессов
 - D) оптимизация расходов на производство
61. **Процедура – это**
- A) установленный способ осуществления деятельности
 - B) выполнение запланированных процессов
 - C) процесс обеспечения качества
 - D) деятельность по реализации целей
62. **Средства контроля качества должны соответствовать**
- A) метрологическим правилам и нормам
 - B) нормативным документам
 - C) требованиям потребителей

- D) требованиям заказчиков
63. **Базовая концепция процессного подхода системы качества означает**
- A) влияние на процесс, а не на результат процесса
 - B) взаимодействие процессов
 - C) ответственность за процессы
 - D) выделение главных процессов
64. **Элементы трилогии Джурана включают**
- A) планирование, контроль, улучшение качества
 - B) планирование, выполнение, контроль
 - C) проектирование, выполнение, контроль
 - D) подготовку, производство, контроль
65. **Воздействие на окружающую среду – это**
- A) отрицательное или положительное изменение в окружающей среде
 - B) улучшение состояния окружающей среды
 - C) сокращение отходов от производства
 - D) внедрение безотходных технологий
66. **Стандарты ИСО серии 14000 были приняты в _____ году**
- A) 1995
 - B) 1991
 - C) 1989
 - D) 1985
67. **Персонал должен пройти подготовку для**
- A) осуществления реализации экологической политики
 - B) охраны окружающей среды
 - C) повышения безопасности производства
 - D) внедрения прогрессивных технологий
68. **Поощрения персонала должны осуществлять только за**
- A) улучшения
 - B) определенный объем работы
 - C) превышение объема выполненной работы
 - D) качественно выполненную работу
69. **Периодически должен проводиться анализ системы качества**
- A) со стороны руководства
 - B) персоналом
 - C) потребителями
 - D) заказчиками
70. **Окружающая среда – это внешняя среда, включая**
- A) воду, воздух, природные ресурсы, флору, фауну, человека и их взаимодействие
 - B) воду, воздух, флору, фауну
 - C) использование природных ресурсов человеком
 - D) соблюдение законов
71. **Принципы всеобщего управления качеством вошли в стандарты**
- A) ИСО 9000:2001
 - B) ИСО 9000-95
 - C) ИСО 9000-86
 - D) ИСО 14000-96
72. **Предприятию, направляющему свою продукцию на рынок, важно знать**
- A) мнение потребителя о качестве товара
 - B) потребительские свойства продукции
 - C) возможности использования продукции
 - D) результаты контроля качества продукции
73. **Проблема качества является фактором**

- A) социально-экономической и экологической безопасности
 - B) изменения ассортимента продукции
 - C) оптимизации доставки продукции
 - D) взаимовыгодного сотрудничества с поставщиками
74. Система управления качеством направлена на
- A) обеспечение и улучшение качества
 - B) повышение спроса на продукцию
 - C) снижение цены на продукцию
 - D) удовлетворение внутренних потребностей
75. Устранение дефектов предполагает
- A) коррекцию дефектных изделий
 - B) изменение процесса производства
 - C) улучшение сырья
 - D) выбор поставщиков
76. В рыночных условиях проблема качества рассматривается с
- A) позиции потребителя
 - B) позиции производителя
 - C) учетом конкурентной среды
 - D) учетом влияния на экологию
77. Политика в области качества должна соответствовать
- A) общей стратегии развития предприятия
 - B) направлению деятельности предприятия
 - C) структуре предприятия
 - D) размеру предприятия
78. Внутренние потребители – это
- A) исполнители и внутренние пользователи процессов
 - B) потребители продукции предприятия
 - C) клиенты услуг предприятия
 - D) консультанты предприятия
79. Исключение входного контроля сырья позволяет
- A) уменьшить затраты на производство продукции
 - B) улучшить качество продукции
 - C) снизить качество продукции
 - D) обеспечить стабильное качество продукции
80. Внедрение системы управления качеством предполагает проведение
- A) внутренних проверок системы
 - B) обучение персонала
 - C) анализ данных о качестве
 - D) опросы потребителей
81. Решение о создании системы управления качеством оформляется
- A) приказом по предприятию
 - B) протоколом собрания коллектива
 - C) протоколом совещания руководителей
 - D) заявлением руководителя
82. Модель системы управления качеством на предприятии определяется
- A) объемом производственного процесса
 - B) количеством структурных подразделений
 - C) численностью персонала
 - D) экспортным потенциалом
83. При анализе соответствия системы управления качеством требованиям стандарта ИСО 9000 заполняется
- A) матрица ответственности

- В) отчет о проверке существующей системы
 - С) организационная структура предприятия
 - Д) штатное расписание
84. **Внутренние проверки системы качества позволяют выявить**
- А) необходимость корректировки структуры, функций и документов системы качества
 - В) наличие дефектов продукции
 - С) наличие несоответствий процессов
 - Д) размер затрат на качество
85. **Документы – это**
- А) информация и существующий носитель
 - В) записи о качестве
 - С) протоколы обсуждения проблем
 - Д) протоколы испытаний
86. **Информация о качестве – это**
- А) значимые данные о качестве объекта
 - В) результаты анализа данных
 - С) научно-технические данные
 - Д) нормативные данные
87. **Программы обеспечения качества разрабатываются при**
- А) проектировании новой продукции
 - В) устранении дефектов
 - С) изменении поставщика сырья
 - Д) организации опроса потребителей
88. **Разработка Руководства по качеству осуществляется на основе**
- А) рекомендаций и требований стандарта ИСО 9001
 - В) внутренних нормативных документов
 - С) действующих законов
 - Д) требований контрактов
89. **Записи о качестве формируются при**
- А) выполнении процессов и видов деятельности организации
 - В) оценке качества продукции
 - С) организации взаимодействия с потребителями
 - Д) поставке продукции для реализации
90. **Аудит качества – это механизм**
- А) проверки состояния системы менеджмента качества
 - В) выявления задолженности предприятия
 - С) повышения себестоимости продукции
 - Д) снижения себестоимости производства
91. **Основная цель аудита качества – проверка**
- А) эффективности управления качеством на предприятии
 - В) экономической эффективности производства
 - С) результативности процессов
 - Д) качества продукции
92. **Обеспечение качества основывается на**
- А) предотвращении проблем до их обнаружения
 - В) исправлении ошибок
 - С) коррекции дефектов
 - Д) сплошном контроле
93. **Группа по аудиту – это**
- А) один или несколько аудиторов, проводящих проверку
 - В) подготовленные специалисты
 - С) представители подразделений предприятия

- D) руководители подразделений
94. **Сертификация системы качества определяется как установление**
A) соответствия требованиям стандартов ИСО 9001
B) соответствия законам
C) соответствия внутренним нормативным документам
D) несоответствий
95. **Проведение аудита позволяет получить факты и основания для**
A) улучшения процессов и повышения качества продукции
B) разработки новой продукции
C) расширения взаимодействия с поставщиками
D) представления предприятия на конкурс
96. **Внутренний аудит или проверка должны быть выгодны для**
A) службы, которая проверяется
B) персонала предприятия
C) потребителей
D) поставщиков
97. **Аудит продукции ориентирован на**
A) потребителя
B) внутренние потребности
C) персонал
D) внешний рынок
98. **Аудитор – это лицо, обладающее**
A) компетентностью для проведения аудита
B) специальной подготовкой
C) знаниями о качестве
D) знаниями стандартов ИСО 9000
99. **Сертификат соответствия на систему качества выдается на период**
A) три года
B) один год
C) два года
D) пять лет

МОДУЛЬНЫЙ ТЕСТ
по второму разделу (теме) дисциплины

1. Объектом применения средств и методов управления качеством являются
A) продукция, процесс, деятельность, система
B) организация и система
C) персонал и продукция
D) направления деятельности подразделений предприятия
2. **В совершенствовании процессов должны принимать участие**
A) все работники и руководители предприятия
B) поставщики и заказчики
C) покупатели и заказчики
D) деловые партнеры
3. **Обеспечение качества – это**
A) создание уверенности в том, что требования к качеству выполнены
B) создание условий для повышения качества продукции
C) предупреждение появления несоответствий
D) удовлетворенность потребителей
4. **Метод ранжирования применяется в том случае, когда**

- A) объекты не поддаются непосредственному измерению
 - B) на объект влияет множество факторов
 - C) необходимо получить быстро результат
 - D) измерение объекта не связано с качеством
5. **Теория желательности является методом**
- A) создания единого показателя качества на основании единичных показателей
 - B) использования важных показателей качества
 - C) определения второстепенных показателей
 - D) исключения менее важных показателей
6. **Для определения эффективности решения проблем необходимо**
- A) оценить результаты корректирующих воздействий
 - B) предусмотреть появление несоответствий
 - C) исключить появление дефектов
 - D) устранить факторы, влияющие на качество
7. **Для постоянного внедрения улучшений необходим(а,о)**
- A) стандартизация предпринятых действий
 - B) выполнение документированных процедур
 - C) разработка положений о подразделениях
 - D) контроль за работой
8. **Построение диаграммы Парето - метод определения**
- A) немногочисленных, но существенно важных факторов качества
 - B) всех факторов, влияющих на качество
 - C) главных процессов создания продукции
 - D) вспомогательных процессов при создании продукции
9. **Предметом применения средств и методов управления качеством являются**
- A) изменяющиеся характеристики объектов
 - B) показатели качества процессов
 - C) результаты анализа качества продукции
 - D) условия выполнения процессов
10. **Анализ матричных данных - это метод**
- A) графического представления данных в нескольких двухмерных плоскостях
 - B) визуальной оценки данных о качестве
 - C) сравнительного анализа объектов
 - D) оценки влияния факторов на качество
11. **Концепция «шесть сигм» позволяет успешно реализовать**
- A) краткосрочные цели для решения долгосрочных целей
 - B) важные проекты улучшения
 - C) разработку новой продукции
 - D) улучшение процесса
12. **Источниками информации о качестве являются**
- A) результаты контроля качества объектов, опросы заинтересованных сторон
 - B) маркетинговые исследования
 - C) результаты внедрения новых технологий
 - D) экспертные оценки качества процессов
13. **Заинтересованные стороны в улучшении качества – это**
- A) потребители, персонал, партнеры, общество
 - B) персонал и общество
 - C) партнеры и персонал
 - D) общество и потребители
14. **Началом улучшения процессов следует считать**
- A) разработку и принятие целей в области качества для организации
 - B) анализ качества продукции и процессов

- C) поиск путей решения существующих проблем
 - D) устранение несоответствий
15. **Необходимым условием совершенствования процессов является**
- A) выявление приоритетных проблем и их причин
 - B) изучение факторов, влияющих на качество процессов
 - C) устранение выявленных несоответствий
 - D) внедрение новых технологий
16. **Методом анализа и решения проблем является**
- A) метод анализа силового поля
 - B) изучение условий выполнения процессов
 - C) анализ качества продукции
 - D) планирование улучшения качества
17. **Метод анализа и решения проблем базируется на основе**
- A) анализа слабых и сильных сторон организации
 - B) мониторинга качества процессов и результатов
 - C) опроса потребителей и персонала
 - D) сокращения количества несоответствий
18. **Важное значение для потребителя имеет**
- A) стратегическая модель определения ценности качества для потребителя
 - B) выполнение требований к новой продукции
 - C) послепродажное обслуживание
 - D) изучение потребностей на новую продукцию
19. **Система анализа продукции позволяет**
- A) распознать и оценить все риски относительно функции продукции
 - B) изучить особенности качества продукции
 - C) определить изменения качества при обработке
 - D) оценить влияние факторов на качество продукции
20. **Генеральная совокупность – это**
- A) все объекты изучения, количество которых является достаточно большим
 - B) часть объектов изучения
 - C) все неизученные объекты
 - D) однородные данные результатов изучения
21. **Выборочная совокупность – это**
- A) часть генеральной совокупности
 - B) часть полученных результатов исследования качества
 - C) неоднородные данные изучения качества
 - D) все полученные результаты анализа качества продукции
22. **Фактор – это**
- A) причина, которая может оказывать влияние на качество объекта
 - B) изученная особенность изменения качества процесса
 - C) неучтенная причина изменения качества продукции
 - D) причина, влияющая на однородность данных о качестве
23. **Среднее значение показателя качества – это**
- A) усредненная оценка качества для генеральной совокупности
 - B) полученные результаты оценки качества
 - C) среднее значение выборочной совокупности
 - D) значение, характеризующее однородность данных
24. **Ошибка среднего значения характеризует**
- A) среднее квадратическое отклонение выборочного среднего
 - B) отличие средних значений выборочной совокупности
 - C) отсутствие отличий между полученными данными
 - D) отличие между полученными данными

25. **Точность опыта численно равна**
А) ошибке среднего значения в процентах от среднего значения
В) среднему квадратическому отклонению
С) разности между средними значениями вариантов
D) точности выполненных определений качества
26. **Коэффициент вариации служит мерой**
А) однородности численных значений качества
В) неоднородности данных о качестве объекта
С) качества выполненных исследований качества
D) влияния факторов на результаты
27. **Нулевая гипотеза – это**
А) предположение об отличии двух средних значений
В) сравнение средних значений
С) выявление различий между вариантами
D) сравнение данных повторностей
28. **Критерий Стьюдента – это**
А) статистический критерий проверки нулевой гипотезы об отличии между средними значениями
В) статистический критерий
С) проверка влияния факторов на результат
D) критерий отсутствия отличий между средними значениями
29. **Фактическое значение критерия Стьюдента показывает**
А) во сколько раз разница двух средних значений больше ошибки этой разницы
В) отличия средних значений вариантов изучения качества
С) отсутствие различий между средними значениями
D) влияние факторов на результат
30. **Целью применения средств в управлении качеством является**
А) выявление несоответствий объектов управления и причин их появления
В) анализ качества продукции
С) анализ качества процессов
D) анализ данных о результатах деятельности
31. **Формой представления данных о качестве для применения средств управления качеством является**
А) контрольный листок
В) журнал учета данных
С) специальные бланки
D) произвольные записи
32. **Диаграмма расслоения – это**
А) выделение однородных групп характеристик о качестве
В) определение зависимости качества от определенных факторов
С) выявление неоднородных данных о качестве
D) определение закономерности распределения данных
33. **Графики являются средством**
А) визуального представления данных о качестве объектов управления
В) косвенного анализа данных о качестве процессов
С) предварительного изучения данных о качестве
D) изображения данных о качестве
34. **Точечный график применяется для**
А) анализа динамики данных о качестве объектов управления
В) определения зависимости результатов от факторов
С) выявления несоответствий продукции и процессов
D) характеристики условий процесса

35. **Столбиковый график применяется для**
А) иллюстрации количества несоответствий, отмеченных во времени
В) визуальной оценки структуры процесса
С) зависимости дефектов от влияния факторов
D) наглядного изображения характеристик качества процесса
36. **Круговой график применяется для**
А) наглядного изображения соотношения элементов в общем их количестве
В) иллюстрации динамики данных о качестве
С) выявления влияния причин на результат деятельности
D) определения зависимости качества от разных факторов
37. **Ленточный график представляет собой**
А) процентную долю элементов одной группы в виде отрезков
В) динамику изменения процесса
С) влияние причин на результат
D) отклонение качества процесса от требований
38. **Z-образный график представляет собой**
А) отражение динамики данных и накопленной суммы значений этих данных
В) тенденцию изменения качества процесса
С) динамику данных о качестве
D) накопленную сумму значений данных о качестве
39. **Радиационный график представляет собой**
А) числовые оси, соединенные вместе, для отметки нормируемых и фактических значений
В) числовые оси с фактическими значениями данных о качестве
С) нормированное распределение значений о качестве
D) взаимосвязь фактических значений с нормированными
40. **Диаграмма разброса – это графическое изображение**
А) зависимости результатов от причин
В) выявления приоритетных проблем
С) определения доли несоответствий
D) определения структуры факторов, влияющих на качество
41. **Гистограмма – это**
А) столбиковый график представления одномерной группировки данных
В) графическое изображение структуры данных о качестве
С) наглядное представление влияния факторов на результат
D) оценка динамики данных о качестве
42. **Диаграмма Парето представляет собой**
А) столбиковый график с кумулятивной суммой в натуральных и процентных значениях
В) столбиковый график в процентных значениях данных о качестве
С) визуальное изображение структуры данных
D) наглядное представление динамики процесса
43. **Диаграмма Парето составляется следующих видов: по**
А) результатам и по причинам
В) результатам
С) причинам
D) взаимосвязи процесса и результата
44. **Диаграмма Парето применяется для выявления**
А) главных причин для решения возникших проблем
В) динамики процесса
С) влияния причины на результат
D) структуры данных о качестве

45. **АВС–анализ** позволяет
- А) выделить секторы – доли влияния причин на результат процесса
 - В) определить зависимость результата от причины
 - С) выявить динамику данных о качестве
 - Д) определить отличия данных по процессам
46. Для оценки результатов деятельности предприятия применяются(ется)
- А) диаграмма Парето, точечный и столбиковый графики
 - В) ленточный график
 - С) гистограмма
 - Д) Z–образный график
47. **Контрольная карта** – это
- А) разновидность графика с линиями оптимальных значений и контрольных границ регулирования качества процесса
 - В) график с оптимальными значениями данных о качестве
 - С) график с указанием контрольных границ качества процесса
 - Д) схема динамики качества процесса
48. **Размах** – это
- А) разность между наибольшими и наименьшими значениями
 - В) интервал от меньшего до большего значения
 - С) минимальное и максимальное значение
 - Д) динамика данных о качестве
49. **Разброс** – это
- А) интервал распределения значений от меньшего до большего
 - В) разность между наибольшими и наименьшими значениями
 - С) минимальное и максимальное значение
 - Д) динамика данных о качестве
50. **Обычная причина** вызывает _____ процесса
- А) случайную изменчивость
 - В) целенаправленное изменение
 - С) предполагаемое изменение
 - Д) прогнозируемое изменение
51. **Особая причина** вызывает
- А) неслучайное непредсказуемое изменение процесса
 - В) случайное изменение процесса
 - С) нежелательное изменение процесса
 - Д) предполагаемое изменение процесса
52. Выявление процессов, требующих повышенного контроля, возможно с помощью
- А) контрольных карт, гистограмм
 - В) кругового графика
 - С) диаграммы разброса
 - Д) Z–образного графика
53. Выявление источников появления дефектов возможно при применении
- А) диаграммы рассеивания
 - В) контрольных карт
 - С) гистограмм
 - Д) кругового графика
54. **Проверка результатов выполнения корректирующих мер** проводится с помощью
- А) диаграммы Парето
 - В) диаграммы разброса
 - С) диаграммы рассеивания
 - Д) кругового графика
55. **Диаграмма сродства** составляется с целью

- A) систематизации причин нарушения процесса и поиска мер по их устранению
 - B) определения причин нарушения процесса
 - C) систематизации причин нарушения процесса
 - D) планирования мер по устранению причин нарушения процесса
56. **Диаграмма зависимостей составляется с целью выявления**
- A) соответствия проблем и основных причин, вызвавших их появление
 - B) общих проблем
 - C) причин, вызвавших проблемы
 - D) причин несоответствий
57. **Системная (древовидная) диаграмма - применяется для**
- A) системного определения оптимальных средств решения проблем
 - B) определения пути устранения несоответствий
 - C) анализа взаимосвязи проблем и результатов процесса
 - D) поиска причин несоответствий
58. **Матричная диаграмма отражает**
- A) соответствие факторов причинам их появления и средствам их устранения
 - B) оптимизацию средств устранения факторов, влияющих на качество
 - C) анализ пути устранения причин снижения качества
 - D) обеспечение условий повышения качества
59. **Планирование оценки процесса производится для**
- A) контроля выполнения программы совершенствования процессов и повышения качества
 - B) анализа выполнения мероприятий
 - C) определения критических точек процесса
 - D) выявления резервов ресурсного обеспечения качества процесса
60. **Стрелочная диаграмма представляет собой**
- A) сетевой график оптимизации выполнения мер по улучшению процессов
 - B) блок – схему производственного процесса
 - C) схему устранения причин несоответствий
 - D) зависимость качества от факторов
61. **Термин «сигма» означает**
- A) среднее квадратическое отклонение, показывающее насколько данный процесс отклоняется от идеального
 - B) ошибку среднего значения параметра качества
 - C) сравнение фактического параметра качества с нормативным значением
 - D) среднее значение параметра
62. **«Шесть сигм» - это философия ведения бизнеса, основанная на**
- A) исключении дефектов за счет обеспечения качества фундаментальных процессов
 - B) сокращении количества дефектов
 - C) повышении воспроизводимости процессов
 - D) обеспечении стабильности параметров процессов
63. **Применение «шесть сигм» на практике означает**
- A) систематическое снижение вариабельности процессов и числа дефектов на 1 млн изделий
 - B) отсутствие дефектной продукции
 - C) повышение устойчивости процесса
 - D) сокращение внутренних и внешних отказов
64. **Затраты на качество включают**
- A) стоимость плохого качества, в т.ч. на обнаружение и корректировку дефектной работы
 - B) издержки, связанные с контролем качества
 - C) расходы по предупреждающим действиям

- D) расходы по удовлетворению рекламаций потребителей
65. **На предприятии наиболее обоснованными категориями затрат на качество являются затраты**
- A) предупредительные при планировании качества
 - B) на внешние отказы
 - C) на внутренние отказы
 - D) оценочные
66. **Философию Тагути отражает одно из следующих положений**
- A) мерой качества продукции являются суммарные потери для общества, обуславливаемые этой продукцией
 - B) повышение уровня качества продукции
 - C) отсутствие потерь продукции
 - D) удовлетворение потребностей потребителей
67. **К издержкам на качество из-за внутренних отказов относятся**
- A) издержки, связанные с дефектами, выявляемыми в продукции до поступления ее к потребителю
 - B) расходы по исправлению дефектной продукции
 - C) расходы по проведению мер, предупреждающих появление дефектов
 - D) расходы при планировании качества
68. **Издержки на качество из-за внешних отказов включают**
- A) расходы, связанные с дефектами, обнаруженными после отгрузки продукции потребителю
 - B) расходы по исправлению дефектной продукции
 - C) расходы при планировании качества
 - D) расходы по проведению мер, предупреждающих появление дефектов
69. **Оценочные затраты состоят из расходов по**
- A) определению соответствия продукции установленным требованиям
 - B) реализации корректирующих мер устранения дефектов
 - C) проведению предупредительных мер появления дефектов
 - D) планированию качества продукции и процессов
70. **Метод развития функции качества - это**
- A) системный метод учета пожеланий потребителей
 - B) анализ требований покупателей при проектировании новой продукции
 - C) определение возможности повышения конкурентоспособности продукции
 - D) анализ факторов, влияющих на экономические показатели предприятия
71. **Сущность метода развития функции качества заключается в преобразовании**
- A) требований потребителей в параметры качества новой продукции
 - B) единичных показателей в комплексные характеристики продукции
 - C) технических возможностей производства в процессы улучшения продукции
 - D) качественной оценки продукции в количественные характеристики
72. **Методология метода развития функции качества обеспечивает**
- A) гарантирование качества продукции с первой стадии ее создания
 - B) совершенствование процессов производства продукции
 - C) взаимодействие подразделений предприятия
 - D) снижение количества взаимных претензий со стороны внутренних потребителей
73. **Целью применения метода развития функции качества является**
- A) снижение риска потребителя в получении продукции низкого качества
 - B) снижение себестоимости продукции
 - C) повышение рентабельности производства
 - D) повышение конкурентоспособности продукции
74. **Профиль качества продукции включает такие составляющие элементы, как**
- A) базовое, требуемое, желаемое качество

- B) требования нормативных документов
 - C) отсутствие дефектов
 - D) требования потребителей
75. **Базовое качество продукции означает**
- A) параметры качества продукции, которые потребитель считает обязательными
 - B) соответствие требованиям нормативных документов
 - C) совокупность специфических показателей качества новой продукции
 - D) отсутствие дефектов в продукции
76. **Требуемое качество продукции определяется**
- A) совокупностью технических и функциональных характеристик качества
 - B) проведением сертификации продукции
 - C) показателями безопасности продукции
 - D) требованиями контрактов и договоров между потребителем и поставщиком
77. **Желаемое качество продукции обусловлено**
- A) показателями, определяющими для потребителей неожиданно высокие ценности продукции
 - B) повышением качества и снижением стоимости продукции
 - C) отсутствием дефектов в продукции
 - D) безопасностью продукции
78. **Потребитель в продукции наиболее высоко оценивает**
- A) характеристики продукции, обуславливающие предвосхищение потребителя
 - B) безопасность продукции
 - C) соответствие требованиям нормативных документов
 - D) отсутствие дефектов в продукции
79. **Уточнение требований потребителей к продукции включает**
- A) преобразование требований потребителя в интегральную ценность продукции
 - B) проведение опроса потребителей и открытых дегустаций
 - C) анализ выявленных потребностей потребителей
 - D) проведение сравнительного анализа продукции предприятия и конкурентов
80. **Перевод требований потребителя в общие характеристики продукции ставит целью**
- A) реализацию пожеланий потребителей в конкретном производстве продукции
 - B) подготовку производства для обеспечения технологии новой продукции
 - C) устранение барьеров между подразделениями предприятия
 - D) выявление критических точек в технологическом процессе продукции
81. **Выявление тесноты связи между тем, что должно быть и как это сделать, связано с определением**
- A) значения характеристик продукции в удовлетворении пожеланий потребителей
 - B) факторов, влияющих на формирование качества продукции
 - C) зависимости спроса потребителей от качества продукции
 - D) условий снижения себестоимости продукции
82. **Выбор цели как элемент метода развития функции качества предполагает**
- A) определение значений параметров качества продукции, соответствующих ожиданиям потребителей
 - B) определение соответствия качества продукции установленным требованиям нормативных документов
 - C) проведение сертификации продукции
 - D) контроль качества процессов производства продукции
83. **Рейтинг важности параметров новой продукции определяется на основе**
- A) опроса потребителей
 - B) ранжирования важности показателей качества
 - C) экспертной оценки качества новой продукции

- D) расчетных характеристик качества новой продукции
84. **Применение метода развития функции качества (QFD) включает этапы**
- A) планирование и проектирование продукции, проектирование процессов и производства
 - B) исследование потенциальных потребностей потребителей
 - C) совершенствование процессов создания продукции
 - D) обеспечение всеми видами ресурсов производство продукции
85. **Метод анализа отказов и влияния несоответствия - это**
- A) метод, направленный на предотвращение и минимизацию несоответствий
 - B) прогнозирование появления несоответствий процессов и продукции
 - C) изучение влияния факторов на появление несоответствий продукции
 - D) исследование качества процессов производства продукции
86. **Метод системного анализа отказов применяется для**
- A) предотвращения несоответствий и оценки риска их появления
 - B) минимизации снижения качества продукции
 - C) устранения причин появления дефектов продукции
 - D) своевременного контроля качества продукции
87. **Система анализа отказов продукции применяется для**
- A) распознавания и оценки рисков при создании продукции
 - B) прогнозирования качества продукции и условий производства
 - C) оценки рентабельности производства
 - D) выявления факторов, влияющих на качество продукции
88. **Система анализа отказов процесса применяется для**
- A) установления возможного влияния помех, которые могут затруднить производственный процесс
 - B) анализа экономического состояния предприятия
 - C) изучения причин снижения спроса на продукцию
 - D) планирования улучшения процессов производства
89. **Целью системного метода анализа является(ются)**
- A) устранение выявленных дефектов продукции
 - B) распознавание, оценка, исключение потенциальных несоответствий и рисков за счет принятых мер
 - C) усиление контроля за качеством продукции
 - D) совершенствование качества процессов
90. **Число оценки приоритетов риска рассчитывается с учетом**
- A) важности вероятности появления и обнаружения несоответствий
 - B) экспертной оценки качества продукции
 - C) комплексной оценки параметров продукции
 - D) ранжирования выявленных дефектов продукции
91. **Снижение риска появления низкого качества продукции проводится с целью**
- A) устранения вероятности возникновения и повышения вероятности обнаружения несоответствий продукции и процессов
 - B) определения вероятности возникновения и обнаружения несоответствий продукции и процессов
 - C) устранения вероятности возникновения несоответствий продукции и процессов
 - D) повышения вероятности обнаружения несоответствий продукции и процессов
92. **Информационные системы менеджмента качества создаются с учетом**
- A) потребности и предложения внутренней и внешней информации
 - B) уровня автоматизации производства
 - C) эффективности использования всех видов ресурсов, в том числе информационных
 - D) организационной структуры и размера предприятия

93. **Критерием отбора информации при создании информационных систем качества является(ются)**
А) возможность использования и эффективность применения на предприятии
В) необходимость использования для улучшения процессов
С) экономические затраты, связанные с получением информации
D) уровень обеспеченности техническими средствами
94. **Информационные системы менеджмента качества применяются для решения долгосрочных задач**
А) стратегического развития всего предприятия
В) устранения несоответствий продукции и процессов
С) повышения качества продукции и процессов
D) повышения эффективности производства
95. **Информационные системы менеджмента качества применяются для решения среднесрочных задач**
А) административного управления подразделениями предприятия
В) стратегического развития всего предприятия
С) повышения качества продукции и процессов
D) повышения эффективности производства
96. **Информационные системы менеджмента качества применяются для решения краткосрочных задач**
А) оперативных вопросов организации производства продукции
В) административного управления предприятием
С) специфической деятельности подразделений предприятия
D) повышения качества процессов
97. **Информационная система менеджмента качества, ориентированная на выполнение функций, включает элемент(ы)**
А) назначение, цель, вид, уровень и сроки использования информации
В) вид деятельности подразделений
С) ответственность и полномочия персонала
D) взаимодействие структурных подразделений при выполнении процессов
98. **Информационная система менеджмента качества, ориентированная на требования стандарта ИСО 9000, включает элемент(ы)**
А) ответственность руководства, управление ресурсами и процессами создания продукции, измерение, анализ и улучшение деятельности
В) управление ресурсами и процессами жизненного цикла продукции
С) ответственность руководства за измерение, анализ и улучшение деятельности
D) измерение, анализ и улучшение деятельности по созданию продукции
99. **Информационная система менеджмента качества, ориентированная на продукцию и производство, включает элемент(ы)**
А) мероприятия по обеспечению качества продукции и производства
В) соответствие требованиям стандартов продукции и производства
С) ответственность и полномочия персонала за качество процессов
D) взаимодействие структурных подразделений при выполнении процессов
100. **К информации о продукции относят**
А) нормативные документы на технические требования, стандарты
В) договора, контракты на поставку продукции
С) протоколы испытаний
D) опросные анкеты

1. Порядок проведения проверки систем управления качеством
2. Особенности системы управления качеством в сфере услуг
3. Направления деятельности Европейской организации по качеству.
4. Зарубежный опыт создания систем управления качеством.
5. Структура требований элементов системы качества.
6. Направления деятельности Европейского фонда управления качеством.
7. Опыт деятельности предприятий – участников конкурсов правительства России в области качества
8. Опыт деятельности отечественных предприятий, которые имеют систему качества.
9. Экономические аспекты повышения качества продукции.
10. Опыт управления качеством в США.
11. Опыт управления качеством в Японии.
12. Новые средства управления качеством.
13. Участие России в деятельности международных организациях по качеству.
14. Опыт управления качеством в Европейских странах.
15. Анализ факторов, влияющих на качество процессов и продукции.
16. Диаграмма последовательности действий выполнения процессов
17. Причинно-следственная диаграмма анализа влияния факторов на качество продукции.
18. Метод развития функции качества.
19. Система анализа возможности и влияния несоответствий.
20. Применение концепции «шесть сигм» в управлении качеством.
21. Потери качества для разных объектов управления.
22. основополагающие принципы систем качества.
23. Европейская модель совершенствования ЕФУК (Европейского фонда управления качеством).
24. Организационное обеспечение разработки систем качества на предприятиях и в организациях.
25. Порядок проведения работ по сертификации систем качества.
26. Программы улучшения качества.
27. Метод развития функции качества (QFD - Quality Function Deployment).
28. Теория желательности и ее применение для комплексной оценки качества.
29. Контрольные карты как инструмент статистического контроля качества.
30. Применения системного анализа FMEA продукции.
31. Современные проблемы повышения качества товаров и услуг, направления их решения в сфере производства и предоставления услуг.
32. Системы управления качеством согласно международным стандартам ИСО серии 9000.
33. Управление качеством в сфере услуг.
34. Оценка уровня качества продукции.
35. Порядок проведения сертификации систем качества.

МОДУЛЬНЫЙ ТЕСТ
по третьему разделу (теме) дисциплины

1. **Первым международным стандартом, разработанным в Праге в 1929г., был стандарт**
 - A) ISA
 - B) MIL
 - C) BSI
 - D) NF

2. В _____ г. образуется Международная организация по стандартизации
- A) 1946
 - B) 1992
 - C) 1945
 - D) 1950
3. Международная организация по стандартизации вначале занималась только
- A) унификацией продукции
 - B) разработкой планов
 - C) установлением цен на продукцию
 - D) таможенной пошлиной
4. В _____ г. разработана серия стандартов ISO 9000
- A) 1987
 - B) 1992
 - C) 1999
 - D) 2000
5. Стандарт Британской организации по стандартизации берет начало от _____ стандартов качества на продукцию
- A) американских
 - B) итальянских
 - C) германских
 - D) японских
6. Стандарты BSI 5750 были приняты в 1979г. для
- A) Великобритании
 - B) Италии
 - C) Америки
 - D) Австрии
7. ISO адаптировало Британский стандарт BSI 5750, который известен теперь как стандарт ISO серии _____ версии 1987
- A) 9000
 - B) 8550
 - C) 2300
 - D) 9555
8. В _____ г. технический комитет ISO (ISO/TC 176) на основе анализа предложений национальных организаций, опыта применения стандартов ISO серии 9000 версии 1987г. в различных странах мира и сферах деятельности завершил первый осмотр стандартов
- A) 1994
 - B) 1995
 - C) 1989
 - D) 1999
9. В состав стандартов ISO серии 9000 версии 1994г. вошло ____ стандартов
- A) 16
 - B) 20
 - C) 18
 - D) 10
10. Стандарты ISO 9000 версии 1994г. отражают прогресс в области управления качеством и практический опыт компаний в применении стандартов ISO 9000 версии _____ г.
- A) 1987
 - B) 1988
 - C) 1992
 - D) 1979

11. **Первоначально Европейское Сообщество (ЕС) ввело стандарт ISO**
A) законодательно
B) незаконно
C) на короткий период
D) на долгосрочный период
12. **Взаимное согласование, сведение в систему, унификация, координация, упорядочивание, обеспечение взаимного соответствия различных стандартов – это _____ стандартов**
A) гармонизация
B) рационализация
C) спецификация
D) систематизация
13. **Комитет CEN принял стандарты ISO 9000 и ввел их в действие как европейские стандарты**
A) EN серии 2900
B) NF X50=121
C) DS/EN 29000
D) BS 5750
14. **Степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования, – это**
A) качество
B) количество
C) профессионализм
D) стандарт
15. **Свойства объектов, которые выявляются и оцениваются с помощью органов чувств, – это характеристики качества**
A) органолептические
B) физические
C) эргономические
D) функциональные
16. **Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным – это**
A) требование
B) указание
C) задание
D) решение
17. **Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству – это _____ качества**
A) менеджмент
B) маркетинг
C) система
D) структура
18. **Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству – это**
A) система менеджмента качества
B) политика в области качества
C) конгломерат
D) рынок
19. **Скоординированная деятельность по руководству и управлению качеством – это**
A) менеджмент
B) делопроизводство
C) маркетинг

- D) реклама
20. **Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне, – это**
A) руководство
B) штат
C) компания
D) администрация
21. **Система для разработки политики и целей и достижения этих целей – это**
A) система менеджмента
B) система менеджмента качества
C) структура менеджмента
D) организация
22. **Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, – это _____ в области качества**
A) политика
B) реформа
C) требования
D) совет
23. **То, чего добиваются или к чему стремятся в области качества, – это _____ в области качества**
A) цели
B) статус
C) престиж
D) задачи
24. **Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнять требования – это**
A) постоянное улучшение
B) прогресс
C) цикличность
D) результативность
25. **Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества, – это _____ качества**
A) планирование
B) политика
C) система
D) структура
26. **Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству, – это _____ качества (ом)**
A) управление
B) производство
C) наблюдение
D) планирование
27. **Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены, – это _____ качества**
A) обеспечение
B) лозунг
C) результативность
D) прогрессивность

28. **Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству, – это _____ качества**
A) улучшение
B) стандарт
C) прогресс
D) обеспечение
29. **Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов – это**
A) результативность
B) прогрессивность
C) качественность
D) эффективность
30. **Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами – это**
A) эффективность
B) отношение
C) итог
D) система
31. **Нормативно-технические документы, устанавливающие комплекс требований к продукции конкретных типов, марок, артикулов, разрабатываемые на основе соответствующих стандартов, – это**
A) технические условия
B) брошюры
C) лицензии
D) сертификаты
32. **Любое внешнее к объекту или процессу событие, изменяющее любым образом этот объект, процесс, – это _____ процесса (объекта)**
A) вход
B) выход
C) движение
D) окружение
33. **Любое изменение, производимое процессом, объектом в окружении, – это _____ процесса (объекта)**
A) выход
B) вход
C) обитаемость
D) движение
34. **На этапе организации работ заявитель направляет заявку в**
A) Технический центр Регистра
B) регистратуру
C) технический отдел
D) мониторинг
35. **Центральным органом сертификации системы является**
A) Технический центр Регистра
B) Госстандарт
C) отдел документации
D) бизнес центр
36. **По данным европейской статистики, до 95% из несостоявшихся в 1998 году деловых контактов было прервано из-за отсутствия у предприятия**
A) сертифицированной системы качества
B) регистрационного номера
C) лицензии на продажу товаров
D) качественного оборудования

37. В России процесс сертифицирования качества
- A) идет намного медленнее
 - B) ускорен
 - C) приостановлен
 - D) опережает европейские страны
38. Недавно сертификат ИСО 9000 получила _____ – первая (ый) в отечественном страховом бизнесе
- A) Военно-страховая компания (ВСК)
 - B) текстильная фабрика
 - C) машиностроительный завод ЗИЛ
 - D) атомная электростанция
39. В 1998 году Мировой банк признал _____ победителем тендера на несколько миллионов долларов на изготовление буровых станков для индийской угольной промышленности
- A) воронежское предприятие «Рудгормаш»
 - B) торгово-промышленную палату TRITEC
 - C) Украинскую горно-металлургическую компанию
 - D) Военно-страховую компанию (ВСК)
40. Сертификация системы качества (СК) позволяет увеличить цену на продукцию в среднем в _____ раз (а)
- A) 1,5-2
 - B) 3-4
 - C) 5
 - D) 6-7
41. Благодаря сертификации систем качества предприятия побеждают в _____
- A) международных тендерах
 - B) цене
 - C) конкуренции
 - D) количестве выпускаемой продукции
42. При возникновении судебных исков, связанных с браком продукции, сертификат на систему качества расценивается судом как доказательство _____
- A) невиновности
 - B) виновности
 - C) случайной ошибки
 - D) некачественности
43. Сертификация по стандартам ИСО может проводиться любой фирмой или даже лицом, имеющим соответствующую (ее)
- A) лицензию
 - B) справку
 - C) свидетельство
 - D) удостоверение
44. Сертификат ИСО 9000, выданный российскими организациями, на международном рынке _____
- A) пока не котируется
 - B) котируется
 - C) имеет преимущество
 - D) стоит на 20 месте
45. Для того чтобы завоевать международное доверие, российский сертификат ИСО 9000 необходимо получить в организации, которая имеет _____
- A) лицензию одной из западных стран
 - B) лицензию всех стран запада

- C) аккредитацию
 - D) стандартизацию одной из западных стран
46. **Знак соответствия размещается на**
- A) сертификате на системе качества (СК)
 - B) продукции
 - C) лицензии
 - D) пропуске
47. **Главный объект сертификации системы качества (СК) – это**
- A) деятельность по управлению и обеспечению качества
 - B) создание лозунга компании
 - C) повышение прибыли
 - D) увеличение объема производства
48. **Изменения, внесенные в новые версии ИСО 9000:2000, заключаются в том, что система менеджмента качества рассматривается как**
- A) вся система внутрифирменного управления
 - B) некоторая подсистема
 - C) $\frac{1}{2}$ всей системы
 - D) система внешнего воздействия на фирму
49. **Процессы, выполняемые в любой организации по всем направлениям деятельности, находятся во взаимодействии, которое представляется _____**
- процессов**
- A) сетью
 - B) системой
 - C) политикой
 - D) отделом
50. **Используется _____ принципов построения и функционирования системы менеджмента качества**
- A) 9
 - B) 12
 - C) 20
 - D) 5
51. **Программы качества утверждаются**
- A) Генеральным директором
 - B) спонсором
 - C) службой качества
 - D) администрацией
52. **Основным документом, на основе которого заключается трудовой договор директора предприятия с сотрудником является**
- A) должностная инструкция
 - B) трудовая книжка
 - C) сертификат
 - D) лицензия
53. **Для управления документацией и записями на предприятии создается**
- A) автоматизированная система управления документацией (АСУД)
 - B) отдел документации
 - C) архив
 - D) система менеджмента качества (СМК)
54. **Анализ документов для установления актуальности их применения происходит один раз в _____ месяца (ев) и по указанию высшего руководства**
- A) 6
 - B) 12
 - C) 3

- D) 8
55. **Однозначная идентификация обеспечивается контролем ввода информации СМК в**
- A) автоматизированную систему управления документацией (АСУД)
 - B) базу данных
 - C) контрольно-измерительную аппаратуру (КИА)
 - D) исследовательский центр
56. **Входные и выходные данные документированных процедур, предусмотренные стандартом предприятия или документированной процедурой при ее выполнении, – это**
- A) записи
 - B) архивы
 - C) учет
 - D) база данных
57. **Ответственность за управление записями, достоверность записей и их полноту возложена на**
- A) руководителя процедуры
 - B) всех сотрудников
 - C) менеджера организации
 - D) совет директоров
58. **Контроль управления записями выполняется**
- A) уполномоченным по качеству
 - B) руководителем процедуры
 - C) Генеральным директором
 - D) штатными сотрудниками
59. **Любое управление ресурсами состоит из ____ этапов**
- A) 5
 - B) 10
 - C) 3
 - D) 12
60. **Внутренние аудиты СМК проводятся**
- A) специально подготовленным административно независимым персоналом
 - B) службой качества АСУД
 - C) советом директоров
 - D) администраторами
61. **Руководство всех уровней управления в СМК осуществляет _____ действия**
- A) предупреждающие
 - B) аналитические
 - C) посреднические
 - D) нормативные
62. **Предупреждающие действия руководства всех уровней управления в СМК оформляются в виде**
- A) плана
 - B) схемы
 - C) таблицы
 - D) графики
63. **Подготовка задания на разработку предполагаемой к реализации проектной продукции или услуги, как правило, осуществляется на базе результатов**
- A) маркетинга
 - B) рекламы
 - C) опроса

- D) тестирования
64. В условиях контрактной ситуации составление задания на разработку проектной продукции входит в компетенцию
- A) заказчика
 - B) подрядчика
 - C) посредника
 - D) исполнителя
65. Учет проектной документации в печатном виде производится в
- A) делопроизводстве проектного отдела
 - B) техническом отделе
 - C) мониторинге
 - D) архиве
66. Экстренные изменения проекта вносятся с применением
- A) электронной почты или телефакса
 - B) радиовещания
 - C) телевидения
 - D) курьера
67. Внесение изменений в печатные копии документации выполняется в соответствии с ГОСТ
- A) 2.503-90
 - B) 2.111-68
 - C) 2.412-55
 - D) 2.120-33
68. Проектная документация изымается из АСУД через ____ года (лет) после окончания действия контракта
- A) 3
 - B) 4
 - C) 8
 - D) 5
69. Критериями оценивания продукции и процессов являются критерии
- A) пригодности
 - B) непригодности
 - C) использования
 - D) имиджа
70. Каждая частная характеристика качества продукции или процесса оценивается экспертом от 1 до ____ баллов
- A) 10
 - B) 5
 - C) 3
 - D) 20
71. Весовые коэффициенты частных характеристик, групп характеристик и балльные оценки частных характеристик определяются
- A) каждым экспертом
 - B) одним экспертом
 - C) руководителем
 - D) Генеральным директором
72. Цель экспертного оценивания формулирует
- A) руководитель процесса
 - B) представитель заказчика
 - C) главный инженер проекта
 - D) заказчик

73. Степень приближения оценок характеристик объекта к максимальным оценкам, выраженная в процентах, – это _____ оценка
- A) относительно усредненная
 - B) точная
 - C) долевая
 - D) средняя
74. Работник проектного отдела, ответственный за сбор и подготовку исходных данных для расчета надежности проектируемой системы, – это
- A) разработчик
 - B) оператор
 - C) подрядчик
 - D) рецензент
75. Работник исследовательского отдела, ответственный за построение математических моделей и выполнение расчетов надежности проектируемых систем с использованием технологии автоматизированного структурно-логического моделирования, – это
- A) системный аналитик
 - B) разработчик
 - C) инженер
 - D) логист
76. Часть системы, реализующая одну из множества функций системы или определяющая условия возникновения (или невозникновения) одной из множества аварийных ситуаций, – это _____ подсистема
- A) функциональная
 - B) плановая
 - C) долевая
 - D) оперативная
77. Элемент, функциональная подсистема или проектируемая система в целом – это
- A) объект
 - B) субъект
 - C) план
 - D) обзор
78. Цель функционирования элемента или системы, определенная простой или составной выходной функцией, – это функциональное назначение
- A) объекта
 - B) субъекта
 - C) организма
 - D) производства
79. Система, которая во всех состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с одинаковой эффективностью, – это
- A) качественно простой объект
 - B) организация
 - C) трудный объект
 - D) генплан
80. Система, которая в различных состояниях работоспособности реализует свое функциональное назначение с различной эффективностью, – это
- A) качественно сложный объект
 - B) качественно простой объект
 - C) сложная организация
 - D) качественно сложный субъект
81. Метод теории и технологии автоматизированного структурно-логического моделирования, – это метод

- A) общий логико-вероятностный
 - B) частный аналитический
 - C) мониторинга
 - D) физико-математический
82. **Специальная форма $G(X,Y)$ графического представления структурных моделей устойчивости систем, используемая в технологии автоматизированного структурно-логического моделирования, – это**
- A) схема функциональной целостности
 - B) функциональная подсистема
 - C) качественно сложный объект
 - D) схема структурной целостности
83. **Вершина схемы функциональной целостности, представляющая элемент $I = 1,2,\dots$, модели надежности системы с помощью простого (бинарного) события, – это вершина**
- A) функциональная
 - B) рациональная
 - C) нормативная
 - D) всех функций
84. **Собственные, исходные характеристики надежности $pt(t)$ элемента, необходимые и достаточные для выполнения расчетов показателей надежности системы, – это _____ надежности элемента**
- A) параметры
 - B) свойства
 - C) функции
 - D) задачи
85. **Логически строгое описание условий реализации или нереализации объектом своего функционального назначения – это**
- A) логический критерий функционирования
 - B) функциональная подсистема
 - C) качественно сложный объект
 - D) схема функциональной целостности
86. **Модель надежности однофункционального и качественно простого объекта определяется _____ логическим (и) критерием (ями)**
- A) одним
 - B) двумя
 - C) тремя
 - D) пятью
87. **Математическая модель, в которой с помощью логической функции представляются все состояния системы, в которых реализуется заданный критерий ее функционирования, – это**
- A) функция работоспособности системы
 - B) график работы
 - C) таблица отчетов о проделанной работе
 - D) функциональная вершина
88. **Аналитический вид представления расчетной вероятностной модели в форме многочлена, – это вероятностная (ый)**
- A) функция
 - B) таблица
 - C) модель
 - D) элемент

89. **Значение абсолютного изменения системного показателя надежности объекта при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от нуля до единицы – это**
- A) значимость элемента
 - B) положительный вклад элемента
 - C) логичность критерия
 - D) надежность объекта
90. **Значение абсолютного изменения системного показателя надежности при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от нуля до единицы – это _____ элемента**
- A) положительный вклад
 - B) отрицательный вклад
 - C) норма
 - D) надежность
91. **Значение абсолютного изменения системного показателя надежности при изменении собственной вероятности безотказной работы или коэффициента готовности одного элемента от его текущей величины до нуля, взятое с противоположным знаком, – это _____ элемента**
- A) отрицательный вклад
 - B) положительный вклад
 - C) нормативность
 - D) приближенность
92. **Перечень функций проектируемой системы, критерии отказов и аварийных ситуаций, номенклатуру показателей и требования по надежности устанавливает**
- A) заказчик
 - B) подрядчик
 - C) разработчик
 - D) проектировщик
93. **Анализ результатов, обоснование проектных решений по обеспечению надежности и подготовку отчетных материалов разработчик проектируемой системы и системный аналитик производят**
- A) совместно
 - B) отдельно друг от друга
 - C) поочередно
 - D) редко
94. **Построение расчетных моделей осуществляется системным аналитиком методами и средствами технологии**
- A) автоматизированной системой моделирования (АСМ)
 - B) системой управления качеством
 - C) автоматизированной системой управления документацией (АСУД)
 - D) системой менеджмента качества (СМК)
95. **Во всех вероятностно-временных расчетах надежности законы распределения времени безотказной работы и восстановления отдельных элементов считаются**
- A) экспоненциальными
 - B) реальными
 - C) нормативными
 - D) производственными
96. **Различные элементы регулярного менеджмента начали внедряться в деятельность отечественных компаний в начале _____ годов**
- A) 90-х
 - B) 80-х
 - C) 50-х

- D) 30-х
97. Переломным моментом в развитии российского бизнеса и менеджмента стал кризис августа _____ г.
- A) 1998
B) 1993
C) 1991
D) 1953

ПРЕДЭКЗАМЕНАЦИОННОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

1. Денежные средства, ценности, запасы, возможности, источники средств, доходов, – это
A) ресурсы
B) ценности
C) производственные возможности
D) лизинг
2. Последовательная смена явлений, состояний в развитии чего-либо; совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата, – это
A) процессы
B) схемы
C) операция
D) система
3. Внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более или менее дифференцированных и автономных частей целого, обусловленные его строением; объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур, – это
A) организация
B) производительность труда
C) технология
D) корпорация
4. Ряд важных процессов системы менеджмента качества может не иметь непосредственного взаимодействия с
A) внешними потребителями
B) персоналом
C) технологией производства
D) руководством
5. Подразделяя процессы на подпроцессы в системе менеджмента качества, необходимо проявлять осторожность в выборе _____, чтобы гарантировать точное описание подпроцессов
A) терминологии
B) технологии
C) специализации
D) функции
6. Логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованные таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей, – это
A) организационная структура
B) стратегия маркетинга
C) производственный процесс
D) логистика

7. Каждой организации следует определить структуру _____ своей системы управления качеством, соответствующую собственному уникальному профилю деятельности
- A) регистрации
 - B) централизации
 - C) сертификации
 - D) стандартизации
8. Любой вид деятельности или работ, при которых преобразуются материалы, энергия или информация, может рассматриваться как некий процесс и соответствующие ему _____ процесса
- A) «входы» и «выходы»
 - B) функции
 - C) проблемы
 - D) «плюсы» и «минусы»
9. Почти все виды деятельности и работ по производству и реализации продукции и/или услуг являются
- A) процессами
 - B) операциями
 - C) функциями
 - D) задачами
10. Материалы, энергия или информация, соответственно, перед их обработкой и после, – это
- A) «входы» и «выходы» процесса
 - B) ресурсы
 - C) потоки
 - D) запасы
11. Направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем; ориентирует исследование на раскрытие целостности объекта, на выявление многообразных типов связей в нем и сведение их в единую теоретическую картину, – это подход
- A) системный
 - B) аналитический
 - C) социологический
 - D) эргономический
12. Система управления качеством продукции должна быть внедрена, поддерживаема и улучшаема _____
- A) организацией
 - B) государством
 - C) системой стандартизации
 - D) новой технологией
13. Методы и деятельность, используемые для удовлетворения требований(ям) качества, в том числе проектно-конструкторским и контрактным требованиям, – это
- A) управление качеством продукции
 - B) стратегия маркетинга
 - C) организационное управление
 - D) системный подход
14. Установленный порядок ведения, рассмотрения какого-либо дела – это
- A) процедуры
 - B) система
 - C) действия
 - D) процесс

15. **Ориентация на заказчика – важная часть ответственности**
- A) руководства
 - B) потребителя
 - C) наставника
 - D) оператора
16. **Совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества, – это**
- A) инфраструктура
 - B) технология
 - C) производственная мощность
 - D) ценности
17. **Отрасль науки, изучающая человека (или группу людей) и его (их) деятельность в условиях производства с целью совершенствования орудий, условий и процесса труда, – это**
- A) эргономика
 - B) социология
 - C) антропология
 - D) аксиология
18. **Часть пространства, приспособленная для выполнения работником (или группой работников) производственных функций, – это**
- A) рабочее место
 - B) корпорация
 - C) кооператив
 - D) корпорация
19. **Методологическое понятие, означающее процесс установления истинности научных утверждений в результате их эмпирической проверки, – это**
- A) верификация
 - B) гипотеза
 - C) теорема
 - D) утверждение
20. **Исследование каких-либо явлений, процессов или систем путем построения и изучения их моделей; использование моделей для определения поведения и характеристик реальных систем, – это**
- A) моделирование
 - B) верификация
 - C) концессия
 - D) планирование
21. **Привилегированное право осуществлять вспомогательный бизнес в определенных помещениях или местах, выделенных для этого, – это**
- A) концессия
 - B) конвенция
 - C) правомочие
 - D) цессия
22. **Один из основных документов технической конструкторской документации (на изделие, продукты и т.д.), выполняемый обычно в виде таблицы, в которой указываются название изделия, его составные части и элементы, материал, из которого они изготавливаются, масса и др. данные, – это**
- A) техническая спецификация
 - B) концессия
 - C) верификация
 - D) инспекция

23. **Проведение периодических осмотров и ремонта, модернизация оборудования, поставка запасных частей, комплектующих материалов, технической документации, – это**
А) техническое обслуживание
В) мониторинг
С) операция
D) верификация
24. **Совокупность факторов, влияющих на работоспособность и здоровье человека в процессе производственной деятельности, – это**
А) условия труда
В) рабочее место
С) климат
D) производственные отношения
25. **Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены, – это**
А) валидация
В) верификация
С) концессия
D) стандартизация
26. **Регламентированная система мероприятий, предназначенная для проверки записей, документов и материальных активов, – это**
А) инспекция
В) семинар
С) монтаж
D) обход
27. **Проверка находящегося в эксплуатации технологического оборудования или целого промышленного объекта на соответствие установленным характеристикам – это**
А) испытания
В) инспекция
С) ремонт
D) монтаж
28. **Сборка и установка сооружений, конструкций, технологического оборудования, агрегатов, машин, аппаратов, приборов, радиоэлектронных устройств и т.д. из готовых частей (узлов) и элементов, – это**
А) монтаж
В) ремонт
С) техобработка
D) инспекция
29. **Форма технологической документации, в которой записан весь процесс обработки изделия, указаны операции и их составные части, материалы, производственное оборудование и технологические режимы, необходимое для изготовления изделия время, квалификация работников и т.п., – это технологическая (ий)**
А) карта
В) план
С) структура
D) инструкция
30. **Непрерывный контроль – это**
А) мониторинг
В) консалтинг

- C) маркетинг
 - D) монтаж
31. **Соглашение сторон, выражающее их волю к установлению, изменению и прекращению их прав и обязанностей, к совершению либо воздержанию от юридических действий, – это**
- A) договор
 - B) сделка
 - C) контракт
 - D) доверенность
32. **Совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при ее создании и использовании – это _____ продукции и услуг**
- A) жизненный цикл
 - B) система
 - C) планирование
 - D) стандартизация
33. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя деятельность по установлению целей и требований к качеству и применению элементов системы качества
- A) планирование
 - B) управление
 - C) менеджмент
 - D) обеспечение
34. _____ качества (ом) – направление деятельности в области качества, включающее в себя методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству
- A) управление
 - B) обеспечение
 - C) улучшение
 - D) анализ
35. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания и подтверждения достаточной уверенности в том, что продукт, процесс или услуга удовлетворяют установленным требованиям к качеству
- A) обеспечение
 - B) планирование
 - C) разработка
 - D) улучшение
36. **Деятельность по созданию уверенности в выполнении требований к качеству продукции или услуг у руководства организации – это _____ обеспечение качества**
- A) внутреннее
 - B) внешнее
 - C) высшее
 - D) общее
37. **Деятельность по созданию такой уверенности у потребителя или других лиц, например, экспертов-аудиторов систем качества, государственных инспекторов по качеству и т.д., – это _____ обеспечение качества**
- A) внешнее
 - B) внутреннее
 - C) организационное
 - D) детальное

38. В состав процедур по обеспечению качества входят внутренние _____ системы качества, другие предупреждающие действия, предусмотренные стандартами ИСО серии 9000
- A) поверки
 - B) распоряжки
 - C) инструкции
 - D) разработки
39. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя все мероприятия, осуществляемые в организации в целях повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения прибыли организации и выгоды потребителей
- A) улучшение
 - B) обеспечение
 - C) менеджмент
 - D) планирование
40. Первые сертификаты на системы качества выдавались _____ предприятиям, создававшим свои системы качества на основе ранее действовавших систем контроля за производством продукции
- A) крупным
 - B) мелким
 - C) средним
 - D) текстильным
41. Обычно время подготовки к сертификации определяют в _____ года (лет)
- A) один-два
 - B) три
 - C) пять-шесть
 - D) семь
42. В Германии считают, что среднему предприятию для подготовки к сертификации требуется около _____ лет (года)
- A) двух
 - B) трех
 - C) одного
 - D) пяти
43. Если организация имеет хороший стартовый уровень и серьезно возьмется за дело, она может подготовиться к сертификации за _____ месяц(а, ев)
- A) 5-6
 - B) 1
 - C) 2
 - D) 3-4
44. Для того, чтобы сократить время разработки и необходимого изменения системы качества, руководство организации должно принять решение о подготовке одного-двух _____ из числа своих руководящих работников
- A) экспертов по сертификации системы качества
 - B) рекламных агентов
 - C) посредников
 - D) аудиторов
45. Внутреннюю проверку в структуре системы качества осуществляют _____, назначаемые руководством организации
- A) компетентные специалисты
 - B) менеджеры
 - C) эксперты

- D) аудиторы
46. **Дипломированный проверяющий, обладающий высоким уровнем профессиональной подготовки, имеющий лицензию на проведение аудита или являющийся служащим специальной аудиторской корпорации, – это**
- A) аудитор
 - B) провайзер
 - C) маркетолог
 - D) агент
47. **Проверка на соответствие нормативным параметрам конкретной продукции, балльная оценка результатов этой проверки и разработка мероприятий по совершенствованию продукции – это**
- A) аттестация качества продукции
 - B) инспекция
 - C) монтаж
 - D) концессия
48. **Затраты из-за внутренних отказов образуются по причинам**
- A) потерь качества, обнаруженных до отправки изделий заказчику
 - B) потерь качества, обнаруженных после отправки изделий заказчику
 - C) расходов, связанных с планированием качества
 - D) простоя оборудования
49. **По данным американских экспертов, затраты на качество многих фирм достигают ____% от объема продаж**
- A) 20
 - B) 50
 - C) 10
 - D) 70
50. **Внедрение эффективной системы качества, работающей по принципу предупреждения, а не обнаружения дефектов, позволяет снизить уровень затрат на качество до ____%**
- A) 2,5
 - B) 5
 - C) 4,5
 - D) 8
51. **Стандартный объем Руководства по качеству составляет около _____ страниц**
- A) 50
 - B) 20
 - C) 100
 - D) 150
52. **Постоянный справочный материал при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании, представляющий собой общее описание системы качества и составляющих ее подсистем, – это**
- A) руководство по качеству
 - B) инструкция
 - C) методический журнал
 - D) отчет
53. **При сертификации системы качества аудиторы в первую очередь знакомятся с**
- A) Руководством по качеству
 - B) технологией производства
 - C) инструкцией по применению
 - D) руководством по маркетингу
54. **Если Руководство по качеству отсутствует, то дальнейшие работы по сертификации _____**

- A) прекращаются
 - B) продолжаются
 - C) передаются руководству компании
 - D) приостанавливаются на короткий срок
55. **Порядок построения Руководств по качеству носит _____ характер**
- A) необязательный
 - B) обязательный
 - C) индивидуальный
 - D) общий
56. **Порядок построения Руководств по качеству зависит от**
- A) потребностей организации
 - B) качества продукции
 - C) оборотных средств предприятия
 - D) основного фонда
57. **Руководство по качеству должно содержать описание элементов системы качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО _____**
- A) 9001
 - B) 9000
 - C) 10300
 - D) 9003
58. **Руководство организации должно регулярно пересматривать результаты применения системы качества, чтобы определить,**
- A) какие меры предпринимать для ее улучшения
 - B) результаты внутренних проверок
 - C) затраты
 - D) выпуск продукции
59. **Стандарт ИСО 9000 предполагает продолжительную взаимосвязь организации с потребителем в течение _____**
- A) срока действия всего контракта
 - B) непродолжительного времени
 - C) длительного срока
 - D) всей жизни
60. **Раздел _____ в Руководстве по качеству предназначен для обеспечения качества опытно-конструкторских работ при проектировании новых видов производимой продукции или оказываемых услуг**
- A) управление проектированием
 - B) анализ контракта
 - C) система качества
 - D) управление документацией
61. **В подразделе _____ раздела Управление проектированием, в Руководстве по качеству, организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры по управлению и контролю за проектированием с целью обеспечения заданных характеристик продукта**
- A) общие положения
 - B) планирование процесса проектирования и разработки
 - C) проверка проекта
 - D) изменение проекта
62. **В подразделе _____ раздела Управление проектированием, в Руководстве по качеству должна быть определена система получения необходимых для проектирования требований**
- A) входные проектные данные
 - B) выходные проектные данные

- C) общие положения
 - D) изменение проекта
63. **В управлении документацией необходимо обеспечить, чтобы выпуски документов были доступны всем исполнителям, а устаревшая документация**
- A) своевременно изымалась
 - B) сохранялась в архиве
 - C) не ликвидировалась
 - D) так же применялась, как и новая
64. **Организация должна быть уверена в том, что продукция поставщика**
- A) соответствует предъявляемым требованиям
 - B) вовремя предоставлена
 - C) имеет спрос
 - D) доставлена в полном объеме
65. **Выбор поставщиков должен осуществляться на основе оценки их**
- A) способности выполнить требования качества
 - B) коммуникабельности
 - C) доброжелательности
 - D) оперативности
66. **В процессе оценки поставщиков должен(но) учитываться**
- A) прошлый опыт поставок
 - B) мнение других фирм, сотрудничающих с этими поставщиками
 - C) контроль над поставщиками
 - D) время поставки товара
67. **Все случаи потери продукции, нанесения ущерба или непригодности ее к использованию должны быть зарегистрированы и сообщены _____**
- A) потребителю
 - B) производителю
 - C) технической службе
 - D) страховому агенту
68. **Под идентификацией продукции понимается**
- A) обозначение изделия
 - B) качество изделия
 - C) определение пути изделия
 - D) ее стоимость
69. **Возможность определения пути продукции с самого начала называется**
- A) прослеживаемостью
 - B) последовательностью
 - C) имитацией
 - D) контролем
70. _____ **гарантирует предсказуемость и стабильность качества продукции на всех этапах производства до получения конечной продукции**
- A) Грамотное управление процессами
 - B) Контроль и проведение испытаний
 - C) Проверка проекта
 - D) Идентификация продукции
71. **В _____ организации должны быть четкие рабочие инструкции установленного образца на все процессы, оказывающие влияние на качество продукции**
- A) сертифицируемой
 - B) закрытой
 - C) открытой
 - D) несертифицируемой

72. _____ контроль означает, что организация должна иметь специальные документы, фиксирующие процедуру контроля и испытаний внутри процесса, и осуществлять этот контроль систематически
- A) Промежуточный
 - B) Входной
 - C) Окончательный
 - D) Выходной
73. _____ контроль предназначен для выявления соответствия между фактическим конечным продуктом и тем, который предусмотрен планом по качеству
- A) Окончательный
 - B) Промежуточный
 - C) Входной
 - D) Выходной
74. _____ означает, что документы о результатах контроля и испытаний предоставляются заинтересованным организациям и лицам
- A) Регистрация результатов контроля и испытаний
 - B) Промежуточный контроль
 - C) Окончательный контроль
 - D) Входной контроль
75. Точность измерительного и испытательного оборудования влияет на _____ качества
- A) достоверность оценки
 - B) результат
 - C) процесс
 - D) показатель
76. При обнаружении несоответствующего продукта необходимо
- A) отделить его от остальных и идентифицировать
 - B) отдать на доработку
 - C) использовать по назначению
 - D) ликвидировать
77. Все операции по управлению несоответствиями должны быть
- A) документально оформлены
 - B) приостановлены
 - C) закодированы
 - D) зарегистрированы
78. Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия, – это
- A) коррекция
 - B) имитация
 - C) моделирование
 - D) реорганизация
79. Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации, – это действие
- A) корректирующее
 - B) преобразующее
 - C) модернизирующее
 - D) реорганизационное
80. Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации, – это действие
- A) предупреждающее
 - B) корректирующее
 - C) модернизирующее

- D) ликвидирующее
81. Методы проведения погрузочно-разгрузочных работ должны обеспечивать _____ продукции
- A) сохранность
 - B) качество
 - C) объем
 - D) ценность
82. Вся деятельность, связанная с погрузкой-разгрузкой, хранением, упаковкой и поставкой продукции, должна быть полностью
- A) документирована
 - B) отслеживаема
 - C) оценена
 - D) модернизирована
83. Методы проведения погрузочно-разгрузочных работ документально оформляются и предусматривают
- A) обучение персонала
 - B) реорганизацию производства
 - C) компьютеризирование
 - D) модернизацию технологии
84. Документированные процедуры и методики должны включать регулярную оценку хранящихся материалов с тем, чтобы гарантировать их
- A) сохранность
 - B) значимость
 - C) стоимость
 - D) качество
85. Инструкции по упаковке включают методы предохранения от
- A) порчи
 - B) кражи
 - C) смешивания
 - D) убытка
86. Поставки продукции производятся в соответствии с
- A) контрактом
 - B) лицензией
 - C) общими правилами
 - D) сертификатом
87. Организация должна обеспечить поддержку сохранности продукта вплоть до
- A) доставки к месту назначения
 - B) отправки к месту назначения
 - C) экспертизы
 - D) ее документального оформления
88. Частота проведения внутренних проверок качества определяется на основе
- A) опыта предыдущих проверок
 - B) мониторинга
 - C) корректирующих действий
 - D) пересмотра проектов
89. В одной и той же области внутренние проверки качества проводятся не реже _____ раз(а) в год
- A) одного
 - B) пяти
 - C) десяти
 - D) четырех

90. План подготовки персонала должен быть тесно связан с актуальными для организации _____
- A) задачами
 - B) функциями
 - C) проверками
 - D) целями
91. Все действия по техническому обслуживанию должны полностью соответствовать контрактам и гарантиям организации в отношении _____
- A) производимой продукции
 - B) технологии производства
 - C) ресурсов организации
 - D) инвестиций
92. Организация должна устанавливать _____ методы для подтверждения возможности производства своей продукции и достижения требуемых характеристик этой продукции
- A) статистические
 - B) математические
 - C) организационные
 - D) технические
93. _____ представляют собой третий (нижний) уровень документов системы качества
- A) Рабочие инструкции
 - B) Технические приложения
 - C) Отзывы о качестве продукции
 - D) Нормативные документы
94. Создание системы качества, даже при работе обученного персонала, должно контролироваться опытным _____ на основных этапах работ
- A) консультантом
 - B) менеджером
 - C) исследователем
 - D) экспертом
95. Перед началом разработки системы качества и в ходе ее внедрения необходимо убеждать всех сотрудников в ее _____
- A) преимуществах
 - B) действенности
 - C) объемности
 - D) важности

ЭЛЕКТРОННЫЙ ЭКЗАМЕН

1. Денежные средства, ценности, запасы, возможности, источники средств, доходов, – это _____
- A) ресурсы
 - B) ценности
 - C) производственные возможности
 - D) лизинг
2. Последовательная смена явлений, состояний в развитии чего-либо; совокупность последовательных действий для достижения какого-либо результата, – это _____
- A) процессы
 - B) схемы
 - C) операция
 - D) система

3. **Внутренняя упорядоченность, согласованность, взаимодействие более или менее дифференцированных и автономных частей целого, обусловленные его строением; объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур, – это**
- A) организация
 - B) производительность труда
 - C) технология
 - D) корпорация
4. **Ряд важных процессов системы менеджмента качества может не иметь непосредственного взаимодействия с**
- A) внешними потребителями
 - B) персоналом
 - C) технологией производства
 - D) руководством
5. **Подразделяя процессы на подпроцессы в системе менеджмента качества, необходимо проявлять осторожность в выборе _____, чтобы гарантировать точное описание подпроцессов**
- A) терминологии
 - B) технологии
 - C) специализации
 - D) функции
6. **Логические соотношения уровней управления и функциональных областей, организованные таким образом, чтобы обеспечить эффективное достижение целей, – это**
- A) организационная структура
 - B) стратегия маркетинга
 - C) производственный процесс
 - D) логистика
7. **Каждой организации следует определить структуру _____ своей системы управления качеством, соответствующую собственному уникальному профилю деятельности**
- A) регистрации
 - B) централизации
 - C) сертификации
 - D) стандартизации
8. **Любой вид деятельности или работ, при которых преобразуются материалы, энергия или информация, может рассматриваться как некий процесс и соответствующие ему _____ процесса**
- A) «входы» и «выходы»
 - B) функции
 - C) проблемы
 - D) «плюсы» и «минусы»
9. **Почти все виды деятельности и работ по производству и реализации продукции и/или услуг являются**
- A) процессами
 - B) операциями
 - C) функциями
 - D) задачами
10. **Материалы, энергия или информация, соответственно, перед их обработкой и после, – это**
- A) «входы» и «выходы» процесса
 - B) ресурсы

- C) потоки
 - D) запасы
11. **Направление методологии научного познания и социальной практики, в основе которого лежит рассмотрение объектов как систем; ориентирует исследование на раскрытие целостности объекта, на выявление многообразных типов связей в нем и сведение их в единую теоретическую картину, – это подход**
- A) системный
 - B) аналитический
 - C) социологический
 - D) эргономический
12. **Система управления качеством продукции должна быть внедрена, поддерживаема и улучшаема _____**
- A) организацией
 - B) государством
 - C) системой стандартизации
 - D) новой технологией
13. **Методы и деятельность, используемые для удовлетворения требований(ям) качества, в том числе проектно-конструкторским и контрактным требованиям, – это**
- A) управление качеством продукции
 - B) стратегия маркетинга
 - C) организационное управление
 - D) системный подход
14. **Установленный порядок ведения, рассмотрения какого-либо дела – это**
- A) процедуры
 - B) система
 - C) действия
 - D) процесс
15. **Ориентация на заказчика – важная часть ответственности**
- A) руководства
 - B) потребителя
 - C) наставника
 - D) оператора
16. **Совокупность сооружений, зданий, систем и служб, необходимых для функционирования отраслей материального производства и обеспечения условий жизнедеятельности общества, – это**
- A) инфраструктура
 - B) технология
 - C) производственная мощность
 - D) ценности
17. **Отрасль науки, изучающая человека (или группу людей) и его (их) деятельность в условиях производства с целью совершенствования орудий, условий и процесса труда, – это**
- A) эргономика
 - B) социология
 - C) антропология
 - D) аксиология
18. **Часть пространства, приспособленная для выполнения работником (или группой работников) производственных функций, – это**
- A) рабочее место
 - B) корпорация
 - C) кооператив

- D) корпорация
19. **Методологическое понятие, означающее процесс установления истинности научных утверждений в результате их эмпирической проверки, – это**
- A) верификация
 - B) гипотеза
 - C) теорема
 - D) утверждение
20. **Исследование каких-либо явлений, процессов или систем путем построения и изучения их моделей; использование моделей для определения поведения и характеристик реальных систем, – это**
- A) моделирование
 - B) верификация
 - C) концессия
 - D) планирование
21. **Привилегированное право осуществлять вспомогательный бизнес в определенных помещениях или местах, выделенных для этого, – это**
- A) концессия
 - B) конвенция
 - C) правомочие
 - D) цессия
22. **Один из основных документов технической конструкторской документации (на изделие, продукты и т.д.), выполняемый обычно в виде таблицы, в которой указываются название изделия, его составные части и элементы, материал, из которого они изготавливаются, масса и др. данные, – это**
- A) техническая спецификация
 - B) концессия
 - C) верификация
 - D) инспекция
23. **Проведение периодических осмотров и ремонта, модернизация оборудования, поставка запасных частей, комплектующих материалов, технической документации, – это**
- A) техническое обслуживание
 - B) мониторинг
 - C) операция
 - D) верификация
24. **Совокупность факторов, влияющих на работоспособность и здоровье человека в процессе производственной деятельности, – это**
- A) условия труда
 - B) рабочее место
 - C) климат
 - D) производственные отношения
25. **Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены, – это**
- A) валидация
 - B) верификация
 - C) концессия
 - D) стандартизация
26. **Регламентированная система мероприятий, предназначенная для проверки записей, документов и материальных активов, – это**
- A) инспекция
 - B) семинар

- C) монтаж
 - D) обход
27. Проверка находящегося в эксплуатации технологического оборудования или целого промышленного объекта на соответствие установленным характеристикам – это
- A) испытания
 - B) инспекция
 - C) ремонт
 - D) монтаж
28. Сборка и установка сооружений, конструкций, технологического оборудования, агрегатов, машин, аппаратов, приборов, радиоэлектронных устройств и т.д. из готовых частей (узлов) и элементов, – это
- A) монтаж
 - B) ремонт
 - C) техобработка
 - D) инспекция
29. Форма технологической документации, в которой записан весь процесс обработки изделия, указаны операции и их составные части, материалы, производственное оборудование и технологические режимы, необходимое для изготовления изделия время, квалификация работников и т.п., – это технологическая (ий)
- A) карта
 - B) план
 - C) структура
 - D) инструкция
30. Непрерывный контроль – это
- A) мониторинг
 - B) консалтинг
 - C) маркетинг
 - D) монтаж
31. Соглашение сторон, выражающее их волю к установлению, изменению и прекращению их прав и обязанностей, к совершению либо воздержанию от юридических действий, – это
- A) договор
 - B) сделка
 - C) контракт
 - D) доверенность
32. Совокупность взаимосвязанных процессов изменения состояния продукции при ее создании и использовании – это _____ продукции и услуг
- A) жизненный цикл
 - B) система
 - C) планирование
 - D) стандартизация
33. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя деятельность по установлению целей и требований к качеству и применению элементов системы качества
- A) планирование
 - B) управление
 - C) менеджмент
 - D) обеспечение

34. _____ качества (ом) – направление деятельности в области качества, включающее в себя методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству
- A) управление
 - B) обеспечение
 - C) улучшение
 - D) анализ
35. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя все планируемые и систематически осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества, необходимые для создания и подтверждения достаточной уверенности в том, что продукт, процесс или услуга удовлетворяют установленным требованиям к качеству
- A) обеспечение
 - B) планирование
 - C) разработка
 - D) улучшение
36. Деятельность по созданию уверенности в выполнении требований к качеству продукции или услуг у руководства организации – это _____ обеспечение качества
- A) внутреннее
 - B) внешнее
 - C) высшее
 - D) общее
37. Деятельность по созданию такой уверенности у потребителя или других лиц, например, экспертов-аудиторов систем качества, государственных инспекторов по качеству и т.д., – это _____ обеспечение качества
- A) внешнее
 - B) внутреннее
 - C) организационное
 - D) детальное
38. В состав процедур по обеспечению качества входят внутренние _____ системы качества, другие предупреждающие действия, предусмотренные стандартами ИСО серии 9000
- A) проверки
 - B) распоряжки
 - C) инструкции
 - D) разработки
39. _____ качества – направление деятельности в области качества, включающее в себя все мероприятия, осуществляемые в организации в целях повышения эффективности и результативности деятельности и процессов для получения прибыли организации и выгоды потребителей
- A) улучшение
 - B) обеспечение
 - C) менеджмент
 - D) планирование
40. Первые сертификаты на системы качества выдавались _____ предприятиям, создававшим свои системы качества на основе ранее действовавших систем контроля за производством продукции
- A) крупным
 - B) мелким
 - C) средним
 - D) текстильным

41. Обычно время подготовки к сертификации определяют в _____ года (лет)
- A) один-два
 - B) три
 - C) пять-шесть
 - D) семь
42. В Германии считают, что среднему предприятию для подготовки к сертификации требуется около _____ лет (года)
- A) двух
 - B) трех
 - C) одного
 - D) пяти
43. Если организация имеет хороший стартовый уровень и серьезно возьмется за дело, она может подготовиться к сертификации за _____ месяц(а, ев)
- A) 5-6
 - B) 1
 - C) 2
 - D) 3-4
44. Для того, чтобы сократить время разработки и необходимого изменения системы качества, руководство организации должно принять решение о подготовке одного-двух _____ из числа своих руководящих работников
- A) экспертов по сертификации системы качества
 - B) рекламных агентов
 - C) посредников
 - D) аудиторов
45. Внутреннюю проверку в структуре системы качества осуществляют _____, назначаемые руководством организации
- A) компетентные специалисты
 - B) менеджеры
 - C) эксперты
 - D) аудиторы
46. Дипломированный проверяющий, обладающий высоким уровнем профессиональной подготовки, имеющий лицензию на проведение аудита или являющийся служащим специальной аудиторской корпорации, – это
- A) аудитор
 - B) провайзер
 - C) маркетолог
 - D) агент
47. Проверка на соответствие нормативным параметрам конкретной продукции, балльная оценка результатов этой проверки и разработка мероприятий по совершенствованию продукции – это
- A) аттестация качества продукции
 - B) инспекция
 - C) монтаж
 - D) концессия
48. Затраты из-за внутренних отказов образуются по причинам
- A) потерь качества, обнаруженных до отправки изделий заказчику
 - B) потерь качества, обнаруженных после отправки изделий заказчику
 - C) расходов, связанных с планированием качества
 - D) простоя оборудования
49. По данным американских экспертов, затраты на качество многих фирм достигают ____ % от объема продаж

- A) 20
 - B) 50
 - C) 10
 - D) 70
50. Внедрение эффективной системы качества, работающей по принципу предупреждения, а не обнаружения дефектов, позволяет снизить уровень затрат на качество до ____%
- A) 2,5
 - B) 5
 - C) 4,5
 - D) 8
51. Стандартный объем Руководства по качеству составляет около _____ страниц
- A) 50
 - B) 20
 - C) 100
 - D) 150
52. Постоянный справочный материал при внедрении системы качества, поддержании ее в рабочем состоянии и совершенствовании, представляющий собой общее описание системы качества и составляющих ее подсистем, – это
- A) руководство по качеству
 - B) инструкция
 - C) методический журнал
 - D) отчет
53. При сертификации системы качества аудиторы в первую очередь знакомятся с
- A) Руководством по качеству
 - B) технологией производства
 - C) инструкцией по применению
 - D) руководством по маркетингу
54. Если Руководство по качеству отсутствует, то дальнейшие работы по сертификации _____
- A) прекращаются
 - B) продолжаются
 - C) передаются руководству компании
 - D) приостанавливаются на короткий срок
55. Порядок построения Руководств по качеству носит _____ характер
- A) необязательный
 - B) обязательный
 - C) индивидуальный
 - D) общий
56. Порядок построения Руководств по качеству зависит от
- A) потребностей организации
 - B) качества продукции
 - C) оборотных средств предприятия
 - D) основного фонда
57. Руководство по качеству должно содержать описание элементов системы качества в соответствии с требованиями стандарта ИСО _____
- A) 9001
 - B) 9000
 - C) 10300
 - D) 9003
58. Руководство организации должно регулярно пересматривать результаты применения системы качества, чтобы определить,

- A) какие меры предпринимать для ее улучшения
 - B) результаты внутренних проверок
 - C) затраты
 - D) выпуск продукции
59. Стандарт ИСО 9000 предполагает продолжительную взаимосвязь организации с потребителем в течение _____
- A) срока действия всего контракта
 - B) непродолжительного времени
 - C) длительного срока
 - D) всей жизни
60. Раздел _____ в Руководстве по качеству предназначен для обеспечения качества опытно-конструкторских работ при проектировании новых видов производимой продукции или оказываемых услуг
- A) управление проектированием
 - B) анализ контракта
 - C) система качества
 - D) управление документацией
61. В подразделе _____ раздела Управление проектированием, в Руководстве по качеству, организация должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуры по управлению и контролю за проектированием с целью обеспечения заданных характеристик продукта
- A) общие положения
 - B) планирование процесса проектирования и разработки
 - C) проверка проекта
 - D) изменение проекта
62. В подразделе _____ раздела Управление проектированием, в Руководстве по качеству должна быть определена система получения необходимых для проектирования требований
- A) входные проектные данные
 - B) выходные проектные данные
 - C) общие положения
 - D) изменение проекта
63. В управлении документацией необходимо обеспечить, чтобы выпуски документов были доступны всем исполнителям, а устаревшая документация
- A) своевременно изымалась
 - B) сохранялась в архиве
 - C) не ликвидировалась
 - D) так же применялась, как и новая
64. Организация должна быть уверена в том, что продукция поставщика
- A) соответствует предъявляемым требованиям
 - B) вовремя предоставлена
 - C) имеет спрос
 - D) доставлена в полном объеме
65. Выбор поставщиков должен осуществляться на основе оценки их
- A) способности выполнить требования качества
 - B) коммуникабельности
 - C) доброжелательности
 - D) оперативности
66. В процессе оценки поставщиков должен(но) учитываться
- A) прошлый опыт поставок
 - B) мнение других фирм, сотрудничающих с этими поставщиками
 - C) контроль над поставщиками

- D) время поставки товара
67. **Все случаи потери продукции, нанесения ущерба или непригодности ее к использованию должны быть зарегистрированы и сообщены _____**
- A) потребителю
 - B) производителю
 - C) технической службе
 - D) страховому агенту
68. **Под идентификацией продукции понимается**
- A) обозначение изделия
 - B) качество изделия
 - C) определение пути изделия
 - D) ее стоимость
69. **Возможность определения пути продукции с самого начала называется**
- A) прослеживаемостью
 - B) последовательностью
 - C) имитацией
 - D) контролем
70. _____ **гарантирует предсказуемость и стабильность качества продукции на всех этапах производства до получения конечной продукции**
- A) Грамотное управление процессами
 - B) Контроль и проведение испытаний
 - C) Проверка проекта
 - D) Идентификация продукции
71. **В _____ организации должны быть четкие рабочие инструкции установленного образца на все процессы, оказывающие влияние на качество продукции**
- A) сертифицируемой
 - B) закрытой
 - C) открытой
 - D) несертифицируемой
72. _____ **контроль означает, что организация должна иметь специальные документы, фиксирующие процедуру контроля и испытаний внутри процесса, и осуществлять этот контроль систематически**
- A) Промежуточный
 - B) Входной
 - C) Окончательный
 - D) Выходной
73. _____ **контроль предназначен для выявления соответствия между фактическим конечным продуктом и тем, который предусмотрен планом по качеству**
- A) Окончательный
 - B) Промежуточный
 - C) Входной
 - D) Выходной
74. _____ **означает, что документы о результатах контроля и испытаний предоставляются заинтересованным организациям и лицам**
- A) Регистрация результатов контроля и испытаний
 - B) Промежуточный контроль
 - C) Окончательный контроль
 - D) Входной контроль
75. **Точность измерительного и испытательного оборудования влияет на _____ качества**

- A) достоверность оценки
 - B) результат
 - C) процесс
 - D) показатель
76. **При обнаружении несоответствующего продукта необходимо**
- A) отделить его от остальных и идентифицировать
 - B) отдать на доработку
 - C) использовать по назначению
 - D) ликвидировать
77. **Все операции по управлению несоответствиями должны быть**
- A) документально оформлены
 - B) приостановлены
 - C) закодированы
 - D) зарегистрированы
78. **Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия, – это**
- A) коррекция
 - B) имитация
 - C) моделирование
 - D) реорганизация
79. **Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия или другой нежелательной ситуации, – это действие**
- A) корректирующее
 - B) преобразующее
 - C) модернизирующее
 - D) реорганизационное
80. **Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации, – это действие**
- A) предупреждающее
 - B) корректирующее
 - C) модернизирующее
 - D) ликвидирующее
81. **Методы проведения погрузочно-разгрузочных работ должны обеспечивать _____ продукции**
- A) сохранность
 - B) качество
 - C) объем
 - D) ценность
82. **Вся деятельность, связанная с погрузкой-разгрузкой, хранением, упаковкой и поставкой продукции, должна быть полностью**
- A) документирована
 - B) отслеживаема
 - C) оценена
 - D) модернизирована
83. **Методы проведения погрузочно-разгрузочных работ документально оформляются и предусматривают**
- A) обучение персонала
 - B) реорганизацию производства
 - C) компьютеризирование
 - D) модернизацию технологии
84. **Документированные процедуры и методики должны включать регулярную оценку хранящихся материалов с тем, чтобы гарантировать их**
- A) сохранность

- B) значимость
 - C) стоимость
 - D) качество
85. **Инструкции по упаковке включают методы предохранения от**
- A) порчи
 - B) кражи
 - C) смешивания
 - D) убытка
86. **Поставки продукции производятся в соответствии с**
- A) контрактом
 - B) лицензией
 - C) общими правилами
 - D) сертификатом
87. **Организация должна обеспечить поддержку сохранности продукта вплоть до**
- A) доставки к месту назначения
 - B) отправки к месту назначения
 - C) экспертизы
 - D) ее документального оформления
88. **Частота проведения внутренних проверок качества определяется на основе**
- A) опыта предыдущих проверок
 - B) мониторинга
 - C) корректирующих действий
 - D) пересмотра проектов
89. **В одной и той же области внутренние проверки качества проводятся не реже _____ раз(а) в год**
- A) одного
 - B) пяти
 - C) десяти
 - D) четырех
90. **План подготовки персонала должен быть тесно связан с актуальными для организации _____**
- A) задачами
 - B) функциями
 - C) проверками
 - D) целями
91. **Все действия по техническому обслуживанию должны полностью соответствовать контрактам и гарантиям организации в отношении**
- A) производимой продукции
 - B) технологии производства
 - C) ресурсов организации
 - D) инвестиций
92. **Организация должна устанавливать _____ методы для подтверждения возможности производства своей продукции и достижения требуемых характеристик этой продукции**
- A) статистические
 - B) математические
 - C) организационные
 - D) технические
93. _____ **представляют собой третий (нижний) уровень документов системы качества**
- A) Рабочие инструкции
 - B) Технические приложения

- C) Отзывы о качестве продукции
 - D) Нормативные документы
94. **Создание системы качества, даже при работе обученного персонала, должно контролироваться опытным _____ на основных этапах работ**
- A) консультантом
 - B) менеджером
 - C) исследователем
 - D) экспертом
95. **Перед началом разработки системы качества и в ходе ее внедрения необходимо убеждать всех сотрудников в ее _____**
- A) преимуществах
 - B) действенности
 - C) объемности
 - D) важности

Перечень вопросов к экзамену

1. Дайте определение качества.
2. Почему проблема качества является фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности?
3. Почему нельзя рассматривать качество изолированно с позиций производителя и потребителя?
4. Как в квалиметрии получают количественные оценки качественных характеристик товара?
5. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества?
6. Дайте характеристику звезд качества.
7. Расскажите о развитии отечественных систем управления качеством.
8. Назовите составляющие TQM.
9. Почему предприятиям необходима система качества, соответствующая стандартам ИСО 9000?
10. Перечислите основные статистические методы контроля качества. Какова их цель?
11. Как увязать показатели потребительского и производственного качества?
12. Назовите пять основных этапов управления качеством?
13. Какие функции включает система управления качеством?
14. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
15. Из каких этапов состоит жизненный цикл продукции?
16. Назовите характеристику партии изделий при контроле по альтернативному признаку.
17. Какие задачи решает статистический приемочный контроль по альтернативному признаку, и какие его стандарты существуют?
18. Что понимается под системой экономических планов и каково их значение?
19. Для чего применяются планы непрерывного выборочного контроля?
20. Какую роль играют контрольные карты в системе методов управления качеством?
21. Для каких целей применяются диаграммы причин и результатов схемы Исикава?
22. Из каких этапов состоит построение диаграмм Парето?
23. Какова роль стандартизации в управлении качеством?
24. Какие основные стандарты включены в Государственную систему стандартизации Российской Федерации?
25. Дайте определение надежности.
26. Почему понятие надежности связано с техникой?
27. Какой показатель применяется при обработке данных об отказах?

28. Назовите типы надежности и дайте их характеристику.
29. В чем состоит особенность выборочного контроля при исследовании надежности?
30. Что такое сертификация?
31. Каковы взаимоотношения субъектов сертификации?
32. Перечислите восемь схем сертификации третьей стороной.
33. Что такое сертификация соответствия?
34. Что такое система сертификации?
35. В чем различие понятий «сертификация соответствия» и «сертификат соответствия»?
36. Что такое знак соответствия для сертификации?
37. Что такое аккредитация и система аккредитации (лабораторий)?
38. Что является нормативной базой сертификации системы качества?
39. Дайте определение стандарта.
40. Кто является объектом аккредитации?
41. Что такое декларация о соответствии?
42. Для чего используются международные стандарты ИСО 9000?
43. В чем заключается обязательная сертификация?
44. Что такое регистр систем качества?
45. Какова последовательность процедур сертификации продукции?
46. Как осуществляется сертификация импортной продукции?
47. Какова международная практика сертификации?
48. Перечислите основные области аккредитации органов сертификации систем качества по видам экономической деятельности.
49. Каковы основные этапы сертификации производства?
50. Дайте характеристику этапов информирования затрат на качество.
51. Что является информационной базой анализа затрат на качество?
52. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
53. Почему получение внешней информации является трудоемким и дорогостоящим процессом?
54. Для какой цели применяется диаграмма рассеивания? Перечислите этапы ее построения.
55. Назовите формы регистрации данных, позволяющие увидеть зависимость между затратами и влияющими на них факторами.
56. Каковы принципы применения ФСА?
57. Охарактеризуйте этапы ФСА.
58. В чем заключается принцип Эйзенхауэра в ФСА?
59. Назовите этапы проектного анализа.
60. В каких направлениях проектного анализа преимущественно используются формальные и неформальные методы и почему?
61. Какие задачи решает итоговый проектный анализ?
62. Какие задачи решает коммерческий анализ?
63. Каково значение обратной связи с потребителем продукции?
64. Какие показатели используются для оценки конкурентоспособности продукции?
65. Расскажите о значении технического анализа в управлении качеством продукции.
66. Какие задачи решает организационный анализ?
67. С какой целью проводится социальный анализ?
68. Какова роль экономического анализа в системе управления качеством?

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к выполнению тестовых заданий:

При выполнении тестовых заданий с выбором одного (нескольких) ответа (-ов) в закрытой форме необходимо выбрать один (несколько) правильный (-ых) ответ (-ов) из предложенных вариантов.

При выполнении тестовых заданий в открытой форме необходимо указать единственно правильный ответ.

При выполнении тестовых заданий на установление правильной последовательности в закрытой форме необходимо установить правильную последовательность в полном объеме предложенных вариантов.

Требования к докладу:

Структура выступления: 1) вступительное слово; 2) основные положения, выносимые на рассмотрение; 3) изложение материала, разбитое на вопросы и подвопросы (пункты, подпункты) с необходимыми ссылками на источники, использованные автором; 5) выводы; 6) список использованных источников.

Требования к зачету

Подготовка к зачету осуществляется по перечню вопросов, выносимых на зачет. Перечень вопросов выдает преподаватель не позднее, чем за месяц до назначенной даты приема зачёта.

При проработке вопросов, вынесенных на зачет, необходимо использовать конспект лекций, а так же, учебно-методическую и учебную литературу, рекомендованную преподавателем.

Важно понимать, что положительный результат промежуточной аттестации по дисциплине может быть достигнут планомерной работой с материалом дисциплины в течение всего семестра, а не только подготовкой непосредственно перед зачетом. Эффективная подготовка к зачету должна включать в себя структурирование и повторение материала, изученного на аудиторных занятиях и в процессе выполнения различных видов самостоятельной работы

Подготовка к зачету заключается в изучении и тщательной проработке студентом учебного материала дисциплины с учетом учебников, лекционных и практических занятий, результатов самостоятельной работы.

Преподаватель имеет право задавать дополнительные уточняющие вопросы, если студент недостаточно полно осветил тематику вопроса, если затруднительно однозначно оценить ответ, если студент отсутствовал на занятиях в семестре.

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций.

Текущий контроль успеваемости предназначен для проверки хода и качества усвоения учебного материала, стимулирования учебной работы обучающихся и совершенствования методики проведения занятий.

Результаты текущего контроля успеваемости используются преподавателем при оценке знаний в ходе проведения промежуточной аттестации.

Для текущего контроля успеваемости используются устные опросы, коллоквиумы, выполнение различного вида практических заданий, рефератов, эссе, контрольных работ, тестов.

Для выполнения контрольной работы студенту целесообразно использовать Методические рекомендации по выполнению контрольной работы.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего профессионального образования «Институт экономики и управления» результаты текущего контроля успеваемости студента оцениваются преподавателем в размере до 40 баллов

Оценка текущего контроля успеваемости

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Посещаемость и активность на учебных занятиях	до 10
2.	Участие в проведение практических занятий	до 10
3.	Выполнение контрольной работы	до 20
	Всего	до 40

При организации обучения с использованием дистанционных образовательных технологий применяется иная структура оценивания результатов изучения дисциплины

Оценка текущего контроля успеваемости

№ п/п	Вид контроля	Количество баллов
1.	Своевременность и активность по выполнению заданий на учебном портале	до 14
2.	Выполнение практических заданий	до 16
3.	Выполнение контрольной работы	до 20
	Всего:	до 50

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения учебных целей по дисциплине и проводится в форме экзамена.

В соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт экономики и управления» результаты промежуточной аттестации оцениваются преподавателем в размере до 30 баллов.

Итоговый результат промежуточной аттестации оценивается преподавателем в размере до 100 баллов, в том числе:

70 баллов – как результат текущей аттестации;

30 баллов – как результат промежуточной аттестации.

Знания, умения и навыки студентов определяются следующими оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Соответствие баллов традиционной системе оценки при проведении промежуточной аттестации представлено в таблице.

Итоговая оценка промежуточной аттестации

№ п/п	Оценки	Количество баллов
Экзамен		
1.	Отлично	81 – 100
2.	Хорошо	61 – 80
3.	Удовлетворительно	41 – 60
4.	Неудовлетворительно	менее 41

Критерии оценивания компетенций формируются на основе балльно-рейтинговой системы с помощью всего комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций

Оценка «отлично» предполагает наличие глубоких исчерпывающих знаний по всему курсу. Студент должен не только понимать сущность исследуемых понятий, но

выстраивать взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. В процессе семинарских занятий и экзамена, должны быть даны логически связанные, содержательные, полные, правильные и конкретные ответы на все поставленные вопросы. При этом студент должен активно использовать в ответах на вопросы материалы рекомендованной литературы.

Оценка «хорошо» свидетельствует о твердых и достаточно полных знаниях всего материала курса, понимание сути и взаимосвязей между рассматриваемых процессов и явлений. Последовательные, правильные, конкретные ответы на основные вопросы. Использование в ответах отдельных материалов рекомендованной литературы.

Оценка «удовлетворительно» - знание и понимание основных вопросов программы. Правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на основную часть вопросов экзамена. Наличие отдельных ошибок в обосновании ответов. Некоторое использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной литературы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.