

## Приложение к рабочей программе дисциплины Управление качеством, стандартизация и сертификация

Направление подготовки – 26.03.04 Инженерно-экономическое обеспечение технологий и бизнес-процессов водного транспорта

Направленность (профиль) – Инженерно-экономическое обеспечение бизнес-процессов организаций водного транспорта

Учебный план 2025 года разработки

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

#### 1. Назначение фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине

ФОС по учебной дисциплине – совокупность контрольных материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения, а также и уровня сформированности всех компетенций, закрепленных за дисциплиной. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и формированием компетенций, определенных ОПОП по направлению 26.03.04 Инженерно-экономическое обеспечение технологий и бизнес-процессов водного транспорта, направленность (профиль) – Инженерно-экономическое обеспечение бизнес-процессов организаций водного транспорта;

- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;

- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения;

- самоподготовка и самоконтроль обучающихся в процессе обучения.

#### 2 Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний

##### 2.1 Общие сведения о ФОС

ФОС позволяет оценить освоение всех указанных в рабочей программе компетенций, установленных ОПОП. В качестве метода оценивания применяется реферирование материала, экспресс-опрос, экспресс-тестирование.

Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: ФОС для проведения текущего контроля включает тесты и шкалу оценивания и другие контрольно-измерительные материалы, содержащие показатели, критерии и шкалу оценивания; ФОС для проведения промежуточной аттестации, состоящий из тестов и шкалы оценивания.

#### Применяемые методы оценки полученных знаний по разделам дисциплины

| Раздел                                                                                             | Текущая аттестация |                |                       | Промежуточная аттестация |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|
|                                                                                                    | Реферат            | Экспресс-опрос | Экспресс-тестирование | Комплексное тестирование |
| Тема 1. Основные понятия управления качеством. Категории качества                                  | +                  | +              | +                     | зачет                    |
| Тема 2. Показатели, признаки и методы оценки качества продукции                                    | +                  | +              | +                     | зачет                    |
| Тема 3. Статистические методы оценки и контроля качества                                           | +                  | +              | +                     | зачет                    |
| Тема 4. Анализ затрат на качество                                                                  | +                  | +              | +                     | зачет                    |
| Тема 5. Системы управления качеством                                                               | +                  | +              | +                     | зачет                    |
| Тема 6. Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности | +                  | +              | +                     | зачет                    |

## 2.2 Оценочные материалы для проведения текущей аттестации

### Реферат

Реферирование – это форма научно-исследовательской деятельности обучающихся, в основе которой находится самостоятельный поиск и обработка информации по обусловленной проблеме, нацеленная на формирование навыков самостоятельной работы студентов.

Технология оценивания рефератов: оценка рефератов строится с учетом степени соответствия установленным критериям относительно его содержания и представления: актуальность, научная и практическая значимость, своевременность (современность), соответствие предмету исследования, полнота (охват отдельных аспектов обусловленной проблемы), источники информации, стиль изложения, качество презентации.

Тематика рефератов по каждой теме представлена в практикуме (методических указаниях) к практическим занятиям и по самостоятельной работе по дисциплине, размещенном на официальном электронном ресурсе ФГБОУ ВО «КГМТУ».

Рефераты оцениваются по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### Критерии формирования оценок за реферат:

Реферат оценивается с учетом следующих индикаторов:

- актуальность проблемы и темы;
- новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы;
- наличие авторской позиции, самостоятельность суждений;
- полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы;
- обоснованность способов и методов работы с материалом;
- умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал;
- умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы;
- круг, полнота использования литературных источников по проблеме;
- привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.);
- правильное оформление ссылок на используемую литературу;
- грамотность и культура изложения;
- владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы;
- соблюдение требований к объему реферата;
- культура оформления: выделение абзацев, - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей, отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; научный стиль изложения материала.

– «отлично» – реферат полностью отвечает вышеперечисленным критериальным требованиям;

– «хорошо» – если выполнено 70-89 % от условий, предъявляемых к отличной работе;

– «удовлетворительно» – если выполнено 50-69 % от условий, предъявляемых к отличной работе;

– «неудовлетворительно» – проблема не раскрыта или материал морально устарел не отвечает текущим тенденциям или экономическим условиям, выполнено менее 50% от условий, предъявляемых к отличной работе.

В течение семестра каждый обучающийся должен подготовить не менее 3 рефератов.

### Экспресс-опрос

Тема 1. Основные понятия управления качеством. Категории качества

| Контрольный вопрос |                                                                                     |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Сущность качества и этапы его развития.                                             |
| 2.                 | Особенности основных этапов развития документированных систем обеспечения качества. |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | Взаимосвязь качества и конкурентоспособности                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. | Дайте определение основным понятиям в области качества(технический контроль, контроль качества продукции, испытания, управление качеством продукции, надзор за качеством продукции, оценка уровня качества, управление качеством продукции, обеспечение качества) |
| 5. | Характеристика модели КАНО в системе управления качеством                                                                                                                                                                                                         |
| 6. | Циклическая модель управления качеством PDSA                                                                                                                                                                                                                      |
| 7. | Спираль Джурана                                                                                                                                                                                                                                                   |

#### Тема 2. Показатели, признаки и методы оценки качества продукции

| Контрольный вопрос |                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------|
| 1.                 | Уровень качества продукции и услуг.                   |
| 2.                 | Классификации показателей качества продукции и услуг. |
| 3.                 | Содержание показателей качества продукции и услуг     |
| 4.                 | Инструменты контроля качества                         |
| 5.                 | Методы оценки качества продукции                      |

#### Тема 3. Статистические методы оценки и контроля качества

| Контрольный вопрос |                                                               |
|--------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Основы статистических методов контроля и управления качеством |
| 2.                 | Контрольные листки                                            |
| 3.                 | Гистограмма                                                   |
| 4.                 | Причинно-следственная диаграмма                               |
| 5.                 | Диаграмма Паретто                                             |
| 6.                 | Диаграмма рассеяния                                           |
| 7.                 | Стратификация данных                                          |
| 8.                 | Контрольные карты                                             |

#### Тема 4. Анализ затрат на качество

| Контрольный вопрос |                                                                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Теоретико-методологические основы функционально-стоимостного анализа (ФСА) в системе управления качеством |
| 2.                 | Характеристика основных этапов проведения ФСА                                                             |
| 3.                 | Характеристика основных этапов проведения АБС-анализа                                                     |
| 4.                 | Сравнение ФСА и АБС в системе управления затратами на обеспечение качества                                |
| 5.                 | Классификация затрат на качество                                                                          |
| 6.                 | Сущность и значение затрат на повышение качества                                                          |
| 7.                 | Модель затрат на процесс в соответствии с ГОСТ Р 52380.1                                                  |
| 8.                 | Метод калькуляции затрат на качество                                                                      |
| 9.                 | Расчет суммы расходов на качество продукции по составляющим РАФ-модели А. Фейгенбаума                     |
| 10.                | Состав и структура затрат на качество                                                                     |
| 11.                | Индексный метод анализа затрат на качество                                                                |

#### Тема 5. Системы управления качеством

| Контрольный вопрос |                                                            |
|--------------------|------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Сущность системы всеобщего управления качеством (TQM)      |
| 2.                 | Принципы системы всеобщего управления качеством (TQM)      |
| 3.                 | Характеристика отечественных систем управления качеством   |
| 4.                 | Отраслевые системы управления качеством                    |
| 5.                 | Международные стандарты серии ИСО                          |
| 6.                 | Интегрированные системы менеджмента качества               |
| 7.                 | Система обеспечения безопасности на основе принципов ХАССП |
| 8.                 | Процессы жизненного цикла в системе менеджмента качества   |

## Тема 6. Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности

| Контрольный вопрос |                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.                 | Правовые основы стандартизации в Российской Федерации              |
| 2.                 | Виды стандартов                                                    |
| 3.                 | Сертификация продукции                                             |
| 4.                 | Типовая последовательность работ по сертификации продукции и услуг |
| 5.                 | Обобщенная схема процесса сертификации                             |
| 6.                 | Сертификация услуг в транспортной сфере                            |

### Критерии формирования оценок за экспресс-опрос:

Экспресс-опрос на проводится путем письменных ответов на все вопросы соответствующей темы. Оценивание осуществляется по двухбалльной системе: «не зачтено», «зачтено». Оценка «зачтено» выставляется в случае правильного ответа на все вопросы экспресс-опроса (допускается наличие неточностей в ответах не более чем в 50%). Время на прохождение экспресс-опроса – 10 минут; количество попыток прохождения экспресс-опроса – неограниченно.

### Экспресс-тестирование

Тестирование – это форма оперативного, объективного и сплошного измерения знаний обучающихся, выполняющая не только диагностическую функцию, нацеленную на выявлении уровня знаний, умений, навыков студента, но и обучающую и воспитательную функции, что, несомненно, повышает прикладную ценность тестирования. Обучающая функция тестирования состоит в мотивировании студента к активизации работы по усвоению учебного материала, с одной стороны, а с другой стороны, позволяет ему, задействовав резервы памяти, не только вспомнить, но и закрепить изучаемый материал. Организационная функция проявляется в периодичности и неизбежности тестового контроля, что дисциплинирует и организует работу студентов, помогает выявить и устранить пробелы в знаниях.

Технология оценивания тестирования. Оценивание текущего тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется посредством отношения количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте, выраженного в процентах, по четырехбалльной шкале: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### Критерии формирования оценок при экспресс-тестировании:

- «отлично» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 90 до 100%;
- «хорошо» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 70 до 89%;
- «удовлетворительно» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 61 до 79%;
- «неудовлетворительно» – общая оценка текущего теста попадает в пределы от 0 до 60%.

Время прохождения тестов определяется временем ответа на один вопрос (1 минута) и количеством тестовых вопросов по теме.

Количество попыток прохождения теста ограниченно только временем официальных консультаций преподавателя.

## Тема 1. Основные понятия управления качеством. Категории качества

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Что из перечисленного не относится к функциям управления качеством на предприятии:          | а) прогнозирование и планирование качества продукции;<br>б) оценка, анализ и контроль качества продукции;<br>в) улучшение качества продукции;<br>г) стимулирование качества продукции и ответственного за него. |
| 2. Какие из перечисленных методов не относятся к организационным методам управления качеством: | а) распорядительные;<br>б) регламентирующие;<br>в) психологические;<br>г) дисциплинарные.                                                                                                                       |
| 3. Какие из перечисленных методов                                                              | а) методы экономического стимулирования и материальной                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| не относятся к экономическим методам управления качеством:                                                                                                  | заинтересованности;<br>б) методы технологического регулирования качества продукции и процессов;<br>в) ценообразование с учетом уровня качества;<br>г) финансирование деятельности в области качества.                                                                                                                                                                                                     |
| 4. К каким методам управления качеством относятся директивы и приказы:                                                                                      | а) организационные;<br>б) распорядительные;<br>в) регламентирующие;<br>г) дисциплинарные.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5. К внутрифирменным средствам реализации организационных методов управления качеством по отношению к предприятию не относится:                             | а) приказ директора о создании СМК на предприятии;<br>б) формирование корпоративной культуры организации, ориентированной на повышение качества;<br>в) документирование СМК на предприятии;<br>г) объявление благодарности сотруднику за высокие показатели качества работы и награждение денежной премией.                                                                                               |
| 6. К внутрифирменным средствам реализации экономических методов управления качеством по отношению к предприятию не относится (не относятся):                | а) разработка системы материального поощрения и взысканий в системе оплаты труда для стимулирования качества работы сотрудников;<br>б) установление цен по категориям качества;<br>в) финансирование работ по созданию СМК предприятия;<br>г) кружки качества.                                                                                                                                            |
| 7. К внешним средствам реализации методов управления качеством по отношению к предприятию не относится                                                      | а) проведение конкурсов в области качества;<br>б) присуждение премий по качеству;<br>в) статистический контроль качества;<br>г) оплата работ по сертификации СМК предприятия.                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. Системный подход к управлению качеством на предприятии предполагает использование принципа комплексности, который;                                       | а) позволяет устанавливать границы управления и адресность управленческих решений;<br>б) охватывает все стадии жизненного цикла продукта, все структурные подразделения, руководство и персонал;<br>в) обеспечивает процесс управления, ориентированный на постоянное улучшение системы;<br>г) предусматривает необходимость обеспечения результативности и эффективности процессов управления качеством. |
| 9. К специальным подсистемам управления качеством не относится:                                                                                             | а) прогнозирование и планирование качества продукции;<br>б) стандартизация;<br>в) профилактика брака;<br>г) оценка соответствия и сертификация.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. К обеспечивающим подсистемам управления качеством не относится:                                                                                         | а) правовое обеспечение;<br>б) технологическое обеспечение;<br>в) кадровое обеспечение;<br>г) методическое обеспечение.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 11. Элементами стратегии качества не являются:                                                                                                              | а) цели, которые ставит перед собой предприятие в стратегической перспективе в области качества;<br>б) направления деятельности предприятия;<br>в) инструментарий для достижения стратегических целей в области качества по направлениям деятельности предприятия;<br>г) внутренние и внешние ограничения предприятия.                                                                                    |
| 12. Стратегическое управление в области качества на предприятии не включает:                                                                                | а) стратегию качества;<br>б) политику в области качества;<br>в) правила принятия решений в области качества;<br>г) приоритетное распределение ресурсов для обеспечения деятельности в области качества на предприятии.                                                                                                                                                                                    |
| 13. К числу факторов, влияющих на формирование политики в области качества, не относятся:                                                                   | а) положение дел внутри предприятия (технологические возможности и персонал);<br>б) правовое обеспечение;<br>в) выбранная стратегия и общая политика предприятия;<br>г) достижения конкурентов.                                                                                                                                                                                                           |
| 14. Какой из принципов системного подхода к управлению качеством на предприятии позволяет установить границы управления и адресность управленческих решений | а) непрерывности;<br>б) объективности;<br>в) оптимальности;<br>г) целенаправленности.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 15. Какой из принципов системного подхода к управлению качеством на                                                                                         | а) целенаправленности;<br>б) объективности;<br>в) непрерывности;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| предприятия обеспечивает процесс управления, ориентированный на постоянное улучшение системы:                                                                                                                                                                                             | г) оптимальности.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 16. Какой из принципов системного подхода к управлению качеством на предприятии ориентирует на использование адекватных методов управления, выбор показателей, отражающих действительное состояние управления качеством, и подбор управленческого персонала соответствующей квалификации: | а) оптимальности;<br>б) целенаправленности;<br>в) непрерывности;<br>г) объективности.                                                                                                                                                                                                       |
| 17. Какой из принципов системного подхода к управлению качеством на предприятии предусматривает необходимость обеспечения результативности и эффективности процессов управления качеством:                                                                                                | а) целенаправленности;<br>б) непрерывности;<br>в) оптимальности;<br>г) комплексности.                                                                                                                                                                                                       |
| 18. Цели в области качества должны:                                                                                                                                                                                                                                                       | а) не доводиться до работников;<br>б) не актуализироваться;<br>в) не быть измеримыми;<br>г) подлежать мониторингу.                                                                                                                                                                          |
| 19. При новом подходе, который обозначил переход от традиционного контроля качества к управлению качеством, главная задача заключалась:                                                                                                                                                   | а) в поиске виновных в несоответствии;<br>б) в предупреждении дефектов продукции;<br>в) в разработке маркетингового плана по продвижению продукции;<br>г) в организации отдела технического контроля качества.                                                                              |
| 20. В обязанности сотрудников службы управления качеством, как правило, входят:                                                                                                                                                                                                           | а) планирование и координация работ в области качества всех подразделений предприятия;<br>б) разработка нормативно-организационных документов по качеству;<br>в) сбор и анализ информации о качестве продукции от потребителя;<br>г) все вышеперечисленное.                                 |
| 21. Понятие «комплексное управление качеством» было введено:                                                                                                                                                                                                                              | а) А. Фейгенбаумом;<br>б) Ф. Кросби;<br>в) Исикавой;<br>г) П. Друккером.                                                                                                                                                                                                                    |
| 22. Цепная реакция Деминга включает несколько этапов. Расположите следующие этапы в правильном порядке:                                                                                                                                                                                   | а) снижение затрат;<br>б) повышение качества;<br>в) укрепление экономической стабильности предприятия;<br>г) сохранение рабочих мест.                                                                                                                                                       |
| 23. Цикл Деминга, иллюстрирующий принцип постоянного улучшения, состоит из нескольких этапов:                                                                                                                                                                                             | а) стандартизация, выполнение работ, проверка результатов, корректирующие действия;<br>б) планирование, выполнение работ, проверка результатов, корректирующие действия;<br>в) мотивация, планирование, выполнение работ, обратная связь;<br>г) проверка, действие, контроль, планирование. |
| 24. Спираль Джурана представляет собой:                                                                                                                                                                                                                                                   | а) основные этапы жизненного цикла продукции;<br>б) основные этапы жизненного цикла предприятия;<br>в) основные стадии непрерывно развивающихся работ по управлению качеством;<br>г) ничего из вышеперечисленного.                                                                          |
| 25. В возрождении японской промышленности и следовании принципу постоянного улучшения качества большую роль сыграли:                                                                                                                                                                      | а) К. Исикава;<br>б) Э. Деминг;<br>в) Г. Тагути;<br>г) все вышеперечисленные ученые.                                                                                                                                                                                                        |
| 26. Одним из наиболее значимых предложений К. Исикавы в области управления качеством является:                                                                                                                                                                                            | а) формирование кружков качества;<br>б) выдвижение концепции «Ноль дефектов»;<br>в) цикл PDCA;<br>г) формулировка семи смертельных болезней предприятия.                                                                                                                                    |
| 27. Основой успеха программы «Ноль дефектов» стал принцип:                                                                                                                                                                                                                                | а) недопустимости изначального установления какого-либо приемлемого уровня дефектности;<br>б) назначения допустимого минимального уровня дефектности;<br>в) определения ответственности руководства за каждый дефект;<br>г) увольнения исполнителя при обнаружении самого минимального      |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | дефекта.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 28. В методе оценки степени зрелости предприятия и области качества, предложенном Ф. Кросби, учитывается:   | а) статус отдела качества на предприятии, отношение руководства предприятия к проблемам качества;<br>б) принимаемые меры по повышению качества, а также средства и методы исследования проблемы качества;<br>в) уровень расходов на качество в процентах от общего оборота предприятия;<br>г) все вышеперечисленное. |
| 29. МС ИСО 9000 дает следующее определение термина «качество»:                                              | а) степень, с которым совокупность существенных характеристик выполняет требования;<br>б) свойство, удовлетворяющее потребителя;<br>в) характеристика, присущая продукции, услуге, процессу или системе;<br>г) восприятие потребителями степени выполнения их требований.                                            |
| 30. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству - это: | а) улучшение качества;<br>б) планирование качества;<br>в) менеджмент качества;<br>г) обеспечение качества.                                                                                                                                                                                                           |

## Тема 2. Показатели, признаки и методы оценки качества продукции

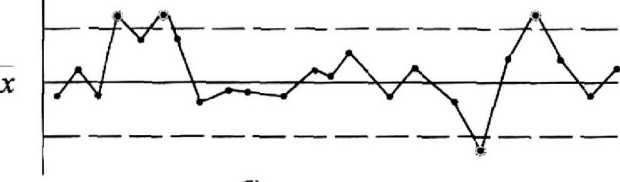
|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Предметная квалиметрия — это вид квалиметрии, который:                    | а) включает в себя разработку и изучение общетеоретических проблем понятийного аппарата измерения, оценки;<br>б) классифицируется по видам методов и моделей оценки качества;<br>в) классифицируется по источникам получения информации;<br>г) дифференцируется по видам объектов оценивания.                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. Экспертная квалиметрия относится:                                         | а) к общей квалиметрии;<br>б) специальной квалиметрии;<br>в) объектной квалиметрии;<br>г) предметной квалиметрии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3. Квалиметрия услуг относится:                                              | а) к общей квалиметрии;<br>б) специальной квалиметрии;<br>в) объектной квалиметрии;<br>г) предметной квалиметрии.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4. К какому из объектов квалиметрии относится технологический метод:         | а) к производственному процессу;<br>б) продукции;<br>в) услуге, работе;<br>г) интеллектуальному продукту.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Комплексный показатель качества рассчитывается:                           | а) как процентное соотношение величины параметра оцениваемого изделия и величины параметра базового изделия;<br>б) сводный параметрический индекс методом средневзвешенного;<br>в) суммарное значение всех оцениваемых показателей изделия;<br>г) соотношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации или потребления продукции и суммарных затрат на приобретение и использование этой продукции.                                                                                                                          |
| 6. Эргономические показатели характеризуют:                                  | а) свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена;<br>б) систему «человек — изделие среда» и учитывают комплекс гигиенических, антропометрических, физиологических, психологических свойств человека, проявляющихся при взаимодействии с изделием в производственных и бытовых условиях;<br>в) целостность композиции, информационную выразительность, рациональность форм;<br>г) особенности продукции, обуславливающие при ее эксплуатации или потреблении безопасность человека. |
| 7. К производственно-технологическим показателям относится такой показатель: | а) как длительность рабочего цикла;<br>б) долговечность;<br>в) сохраняемость;<br>г) материалоемкость.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. К стандартным относятся:                                                  | а) составные части изделия, изготавливаемые по стандартам данного предприятия, если они используются хотя бы в двух различных изделиях, изготавливаемых предприятием;<br>б) составные части изделия, выпускаемые по международным, национальным стандартам, а также стандартам организаций;<br>в) составные части изделия, получаемые предприятием в готовом                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                  | <p>виде как комплектующие составные части, в порядке кооперации с другим предприятием;</p> <p>г) заимствованные составные части изделия, т.е. ранее спроектированные как оригинальные и применявшиеся в двух или более изделиях, а также составные части снятых с производства изделий, при условии, что эти части отвечают современным требованиям.</p>                                                                                            |
| 9. Измерительный метод определения показателей качества продукции основан:                                                                                       | <p>а) на информации, полученной при использовании технических средств измерений;</p> <p>б) использовании теоретических и эмпирических зависимостей;</p> <p>в) использовании информации, полученной в результате анализа ощущений и восприятия от органов чувств человека;</p> <p>г) сборе и анализе мнений реальных и (или) потенциальных потребителей.</p>                                                                                         |
| 10. Метод определения числовых значений показателей качества продукции, который относится к методам, классифицируемым по источникам получения информации, — это: | <p>а) расчетный метод;</p> <p>б) органолептический метод;</p> <p>в) регистрационный метод;</p> <p>г) социологический метод.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 11. Метод определения числовых значений показателей качества продукции, с помощью которого определяются показатели долговечности и безопасности, — это:          | <p>а) экспертный метод;</p> <p>б) традиционный метод;</p> <p>в) регистрационный метод;</p> <p>г) расчетный метод.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. Метод оценки уровня качества продукции, который основан на использовании исключительно единичных показателей качества продукции, — это:                      | <p>а) дифференциальный метод;</p> <p>б) комплексный метод;</p> <p>в) смешанный метод;</p> <p>г) интегральный метод.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 13. Метод сравнения, основанный на ранжировании объекта в соответствии с оценками экспертов называется:                                                          | <p>а) шкала уровня;</p> <p>б) шкала порядка;</p> <p>в) шкала отношений;</p> <p>г) шкала разрыва.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14. Цена потребления это:                                                                                                                                        | <p>а) цена продажи;</p> <p>б) цена продажи + себестоимость;</p> <p>в) цена продажи + эксплуатационные расходы;</p> <p>г) цена продажи + себестоимость + эксплуатационные расходы.</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15. Дельфийский метод — это метод, который:                                                                                                                      | <p>а) предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала;</p> <p>б) предусматривает генерирование идей участниками экспертной группы в творческом споре;</p> <p>в) заключается в том, что одна группа экспертов выдвигает идеи, а другая их анализирует;</p> <p>г) основан на морфологических матрицах, содержащих системные взаимосвязи между всеми элементами объекта.</p> |
| 16. Метод, который предполагает генерирование идеи, использование аналогий из других областей знаний, называется:                                                | <p>а) метод мозговой атаки;</p> <p>б) метод «мозгового штурма»;</p> <p>в) морфологический метод;</p> <p>г) синтаксический метод.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 17. Эвристический вид оценки качества экспертов характеризуется тем, что:                                                                                        | <p>а) значения оценок основываются на анализе документальных знаний об экспертах;</p> <p>б) значения оценок получаются в результате отработки ответов экспертов;</p> <p>в) значения оценок находятся в результате специальных испытаний экспертов;</p> <p>г) значения оценок качества экспертов определяются человеком.</p>                                                                                                                         |
| 18. При определении перечня параметров изделия, подлежащих оценке, анализе нормативных параметров целесообразно руководствоваться:                               | <p>а) действующими международными ИСО и региональными стандартами;</p> <p>б) национальными отечественными и зарубежными стандартами;</p> <p>в) действующим законодательством, нормативными актами, техническими регламентами страны-экспортера и страны-импортера, устанавливающими требования к ввозимой в страну продукции;</p>                                                                                                                   |

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | г) документацией на поставку;<br>д) рекламациями, поступившими от потребителей;<br>е) каталогами, проспектами и стандартами фирм — изготовителей данной продукции;<br>ж) инфляционными ожиданиями;<br>з) патентной и конъюнктурно-экономической документацией.                                             |
| 19. Кружки качества - это:                                                                                        | а) организационная форма стимулирования творческой активности работников, основанная на личной заинтересованности членов кружков качества в улучшении результатов труда;<br>б) форма организации досуга сотрудников организации;<br>в) статистический метод контроля;<br>г) ничего из выше перечисленного. |
| 20. Какие квалиметрические методы чаще всего используются при проведении оценки уровня качества продукции, услуг: | а) системный и локальный;<br>б) дифференциальный, комплексный, смешанный;<br>в) прогностический, базовый и ретроспективный;<br>г) корпоративный, общий и глобальный?                                                                                                                                       |

### Тема 3. Статистические методы оценки и контроля качества

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Методы статистического контроля качества начали применяться в период:                       | а) 1920-1940-х гг.;<br>б) конец XIX в.;<br>в) середина XX в.;<br>г) 1970-1990-х гг.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. Карты Шухарта предназначены:                                                                | а) для получения информации о производственном процессе;<br>б) для регистрации данных производственного процесса;<br>в) для выявления неслучайных отклонений;<br>г) для всего вышеперечисленного.                                                                                                                    |
| 3. Концепция «Шесть сигм» направлена на решение следующей задачи                               | а) повышение удовлетворенности клиентов;<br>б) сокращение времени операционного цикла;<br>в) уменьшение числа дефектов;<br>г) все вышеперечисленное верно.                                                                                                                                                           |
| 4. Инструмент, применяемый для отображения факторов в порядке уменьшения их значимости, — это: | а) диаграмма Исикавы;<br>б) диаграмма сродства;<br>в) диаграмма Парето;<br>г) стратификации данных.                                                                                                                                                                                                                  |
| 5. С помощью диаграммы рассеивания можно определить:                                           | а) зависимость одной переменной величины от другой;<br>б) вероятность отклонения переменной от нормативного значения;<br>в) причинно-следственные связи одной переменной с другой;<br>г) ничего из вышеперечисленного.                                                                                               |
| 6. Признаки, анализируемые с помощью диаграммы Парето, должны быть предварительно упорядочены: | а) по уменьшению частоты встречаемости;<br>б) возрастанию важности для потребителя;<br>в) возрастанию риска для потребителя;<br>г) не требуют предварительного упорядочивания.                                                                                                                                       |
| 7. Значение сигмы в концепции «Шесть сигм» показывает:                                         | а) как часто может возникнуть дефект;<br>б) насколько велик будет возможный дефект;<br>в) величину партии для контроля;<br>г) ничего из вышеперечисленного,                                                                                                                                                          |
| 8. Диаграмма сродства используется                                                             | а) для выявления важности различных связей;<br>б) группировки данных;<br>в) анализа последовательности действий;<br>г) ничего из вышеперечисленного.                                                                                                                                                                 |
| 9. Функционально-стоимостный анализ это:                                                       | а) структурированный подход для интегрирования «голоса потребителя» в процесс разработки товара и все этапы жизненного цикла его создания;<br>б) инструмент, позволяющий спланировать оптимальные сроки работ для скорейшей п успешной реализации поставленной цели;<br>в) система оценки и стратегического развития |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | бизнеса предприятия, основанная на системе показателей, характеризующих его деятельность;<br>г) обеспечение потребительских свойств объекта с минимальными затратами на их проявление.                          |
| 10. При применении FMEA -анализа используется                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | а) параметр тяжести последствий для потребителей;<br>б) параметр частоты возникновения дефекта;<br>в) параметр вероятности необнаружения дефекта;<br>г) все перечисленные параметры.                            |
| 11. Матричная диаграмма используется при построении                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | а) древовидной диаграммы;<br>б) диаграммы Ганта;<br>в) «дома качества»;<br>г) диаграммы Исикавы                                                                                                                 |
| 12. FMEA -анализ используется                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | а) при анализе рисков;<br>б) стратегическом планировании;<br>в) проектировании СМК в соответствии с ИСО 9001;<br>г) управлении отношениями с потребителями.                                                     |
| 13. Что позволяет выявить диаграмма Парето:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | а) причины и факторы, влияющие на объект менеджмента качества;<br>б) критерии менеджмента качества;<br>в) минимум и максимум функции менеджмента качества;<br>г) способ решения задачи по менеджменту качества? |
| 14. «Рыбьим скелетом» называют                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | а) диаграмму Паретто<br>б) диаграмму Исикавы<br>в) формуляр Шухарта<br>г) вид контрольной карты<br>д) вид гистограммы                                                                                           |
| 15.<br>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | а) диаграмму Паретто<br>б) диаграмму Исикавы<br>в) формуляр Шухарта<br>г) вид контрольной карты<br>д) вид гистограммы                                                                                           |
| 16. Применяется для выявления причин разброса характеристик изделия. Метод заключается в разделении полученных характеристик в зависимости от различных факторов: качества исходных материалов, методов работ и т. д. При этом определяется влияние того или иного фактора на характеристики изделия, что позволяет принять необходимые меры для устранения их недопустимого разброса | а) Метод стратификации<br>б) Контрольные листки<br>в) диаграмма разброса<br>г) Расслоение диаграммы Паретто                                                                                                     |
| 17.<br>                                                                                                                                                                                                                                                                                            | а) диаграмму Паретто<br>б) диаграмму Исикавы<br>в) формуляр Шухарта<br>г) вид контрольной карты<br>д) вид гистограммы                                                                                           |
| 18. Причинно-следственная диаграмма была разработана, чтобы представить соотношения между следствием, результатом и всеми возможными причинами, влияющими                                                                                                                                                                                                                             | а) диаграмма Паретто<br>б) диаграмма Исикавы<br>в) формуляр Шухарта                                                                                                                                             |

|                                                                                                                             |                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| на них.                                                                                                                     | г) вид контрольной карты<br>д) вид гистограммы                                                              |
| 19. Понятие внешних и внутренних шумов в систему статистических методов исследования зависимостей показателей качества ввел | а) Исикава<br>б) Тагутти<br>в) Паретто<br>г) Шухарт                                                         |
| 20. Это графическое представление пар исследуемых данных в виде множества точек на координатной плоскости.                  | а) Метод стратификации<br>б) Контрольные листки<br>в) Диаграмма разброса<br>г) Расслоение диаграммы Паретто |

#### Тема 4. Анализ затрат на качество

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Определение, которое не относится к понятию «затраты на обеспечение качества продукции», — это:                                                                     | а) Расходы на всех стадиях производственного процесса при формировании качества;<br>б) особый вид затрат, связанных с мероприятиями, корректирующими и предотвращающими появление некачественной продукции;<br>в) особый вид затрат, связанных с финансированием повышения уровня качественных свойств продукции;<br>г) особый вид затрат, относящихся к потерям предприятия, связанным с необеспечением качества. |
| 2. Автором одного из основных подходов к управленческому учету по процессам является                                                                                   | а) Деминг;<br>б) Кросби;<br>в) Джуран;<br>г) Фейгенбаум.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3. Группа затрат на качество в рамках модели управления затратами на обеспечение качества, которая является управляющими затратами, — это:                             | а) затраты на контроль и измерения;<br>б) потери, вызванные отклонениями от качества;<br>в) затраты на мероприятия, направленные на повышение эффективности системы менеджмента качества.                                                                                                                                                                                                                          |
| 4. Влияние фактора качества на спрос выражается в том, что:                                                                                                            | а) линия спроса при улучшении качества товара при прочих неизменных условиях сдвигается вправо-вверх;<br>б) линия спроса при улучшении качества товара при прочих неизменных условиях сдвигается влево-вниз;<br>в) спрос не изменяется.                                                                                                                                                                            |
| 5. Подход к определению затрат на качество, который не отражен в МС ИСО 9004-1, — это:                                                                                 | а) метод калькуляции затрат, связанных с процессами;<br>б) метод определения управляющих и управляемых затрат;<br>в) метод определения потерь вследствие низкого качества;<br>г) метод калькуляции затрат на качество ПОД                                                                                                                                                                                          |
| 6. Влияние фактора качества на предложение выражается в том, что:                                                                                                      | а) линия предложения при улучшении качества товара при прочих неизменных условиях сдвигается влево-вверх;<br>б) линия предложения при улучшении качества товара при прочих неизменных условиях сдвигается вправо-вниз;<br>в) линия предложения может сдвигаться в оба направления                                                                                                                                  |
| 7. Существуют методические подходы, разделяющие затраты, связанные с качеством, на затраты на обеспечение качества и затраты на улучшение качества. Утверждение верно: | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8. Функционально-стоимостный анализ (ФСА) — это подход, связанный                                                                                                      | а) с рассмотрением функций объектов их стоимости с целью оптимизации;<br>б) финансирование систем с целью их оптимизации.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 9. На какие суммы не уменьшается стоимость неисправимого и исправимого брака для вычисления потерь от внутреннего брака:                                               | а) на сумму удержаний за брак с конкретных виновников;<br>б) суммы, фактически взысканные с поставщиков за поставку недоброкачественных материалов и полуфабрикатов;<br>в) стоимость забракованных изделий по цене возможного использования (по цене отходов), полученных и оприходованных на балансовый счет материалов;<br>г) суммы, выданные под отчет.                                                         |
| 10. Система управления затратами на качество может существовать только при наличии систем управления качеством. Утверждение верно:                                     | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11. Модели затрат на качество представлены в версии стандартов ИСО                                                                                                     | а) в редакции 1994 г.;<br>б) в редакции 2000 г.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| серии 9000:                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. Какое утверждение об управленческом учете не является верным:                                                                                            | а) управленческий учет направлен на удовлетворение дополнительных информационных потребностей внутренних менеджеров;<br>б) управленческий учет строго регламентирован;<br>в) информация, получаемая с помощью управленческого учета, может использоваться для принятия решений;<br>г) ведение управленческого учета сопряжено с рядом затрат. |
| 13. Модель ПОД означает:                                                                                                                                     | а) предупреждение, оценка, дефекты;<br>б) поддержка, оформление, доработка.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 14. Модель затрат соответствия и несоответствия представлена в работах:                                                                                      | а) А. Фейгенбаума;<br>б) Ф. Кросби<br>в) Исикавы<br>г) Деминга                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 15. Модель управления затратами на качество предполагает деление затрат на управляющие и управляемые. Утверждение верно:                                     | а) да<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 16. Классификация затрат на качество может производиться:                                                                                                    | а) по экономическим элементам;<br>б) по статьям калькуляции;<br>в) по центрам затрат;<br>г) по всем вышеперечисленным признакам                                                                                                                                                                                                               |
| 17. По характеру затраты на качество могут быть:                                                                                                             | а) только текущими;<br>б) только единовременными;<br>в) и текущими, и единовременными.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 18. Потенциалом экономии при управлении затратами на качество могут быть:                                                                                    | а) затраты, связанные с дефектами;<br>б) затраты, связанные с оценкой;<br>в) все вышеперечисленные затраты.                                                                                                                                                                                                                                   |
| 19. В существующем бухгалтерском учете затраты на качество могут быть отражены на любом счете, связанном с затратами. Утверждение верно:                     | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 20. Стоимость рекламаций может включать все затраты, понесенные потребителем. Утверждение верно                                                              | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 21. Центры ответственности за качество и центр возникновения затрат на качество это разные понятия. Утверждение верно:                                       | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 22. Инвестиционный проект улучшения качества продукции (ИП У КП) принципиально отличается от проектов, связанных с изменением технологии, Утверждение верно: | а) да;<br>б) нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23. Цена потребления включает:                                                                                                                               | а) цену продажи товара;<br>б) эксплуатационные расходы при использовании товара;<br>в) все вышеперечисленное.                                                                                                                                                                                                                                 |
| 24. Какая из классических базовых стратегий в чистом виде связана с улучшением качества продукции:                                                           | а) стратегия минимизации издержек;<br>б) стратегия дифференциации;<br>в) стратегия концентрации (фокусирования).                                                                                                                                                                                                                              |

## Тема 5. Системы управления качеством

|                                                                                                                             |                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1. Первая система управления качеством, разработанная в СССР, — это:                                                        | а) КС У КП;<br>б) БИП;<br>в) СБТ;<br>г) НОРМ.              |
| 2. Концепция, которая включает в себя положения всех других, — это:                                                         | а) ТОМ;<br>б) TQM;<br>в) СМК;<br>г) правильного ответа нет |
| 3. Обеспечение постоянного роста качества и технического уровня выпускаемой продукции и соответствии с плановыми заданиями, | а) СБТ;<br>б) НОРМ;<br>в) КСУКП;                           |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| запросами потребителей и требованиями стандартов — это цель:                                   | г) КАНАРСПИ.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 4. В основу стандартов на СМК ИСО серии 9000 были положены:                                    | а) национальные стандарты и лучшие практики предприятий США;<br>б) национальные стандарты и лучшие практики европейских предприятий;<br>в) национальные стандарты и лучшие практики предприятий Советского Союза;<br>г) все вышеперечисленное верно.                                                                                                                                                                                |
| 5. К семи смертельным болезням, сформулированным Э. Демингом, относится:                       | а) оценка работы сотрудников по формальным показателям, аттестация, ежегодный пересмотр норм;<br>б) постоянное совершенствование системы производства и обслуживания;<br>в) прекращение практики лозунгов, призывающих к нулевому браку и достижению новых уровней производительности;<br>г) организация учета и оценка затрат на обеспечение качества.                                                                             |
| 6. Коэффициент качества труда в системе бездефектного изготовления продукции определяется как: | а) отношение количества изделий, принятых ОТК с первого предъявления, к общему количеству изготовленных изделий;<br>б) отношение общего количества изделий к количеству изделий, принятых ОТК с первого предъявления;<br>в) отношение количества изготовленных изделий к количеству рабочих, участвовавших в их изготовлении;<br>г) отношение количества изделий, принятых ОТК с первого предъявления, к норме выработки за период. |
| 7. Основное назначение ИСО 9001 заключается в следующем:                                       | а) устанавливает требования к СМК;<br>б) содержит терминологию СМК;<br>и) обеспечивает эффективность СМК;<br>г) ничего из вышеперечисленного.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8. Основное назначение ИСО 9004 заключается в следующем:                                       | а) содержит требования к процессам СМК;<br>б) содержит рекомендации к достижению устойчивого развития организации;<br>в) обеспечивает уверенность в достижении конкурентных преимуществ;<br>г) все вышеперечисленное.                                                                                                                                                                                                               |
| 9. Согласно ИСО 9000 процесс СМК это:                                                          | а) совокупность взаимосвязанных ресурсов и видов деятельности, необходимых для выполнения работ в области качества;<br>б) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;<br>в) последовательная смена работ в области качества;<br>г) проектная деятельность по достижению результатов.                                                                                         |
| 10. Политика в области качества организации — это:                                             | а) цели в области качества и основные направления их достижения;<br>б) установленный способ осуществления деятельности;<br>в) общие намерения и направления организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;<br>г) все вышеперечисленные ответы верны.                                                                                                                                              |
| 11. Принцип, который не является принципом TQM — это:                                          | а) постоянное совершенствование;<br>б) ориентация на производителя;<br>в) процессный подход;<br>г) лидерство руководства.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 12. Сертификация СМК осуществляется на соответствие стандарту:                                 | а) ИСО 9000;<br>б) ИСО 9001;<br>в) ИСО 9004;<br>г) ИСО 19011.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 13. Основные отличия стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г. от версии 1994 г. — это:         | а) процессный подход;<br>б) улучшена возможность интеграции с другими системами;<br>в) все вышеперечисленное;<br>г) принципиальных различий нет.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 14. Принцип менеджмента качества, который лежит в основе анализа данных и информации, — это    | а) вовлечение работников;<br>б) постоянное улучшение;<br>в) принятие решений на основе фактов;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                     | г) процессный подход.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 15. Сертификат на СМК подтверждает:                                                                                 | а) деловую репутацию предприятия;<br>б) соответствие системы требованиям стандарта ИСО 9001;<br>в) способность выпускать продукцию, удовлетворяющую потребителя;<br>г) все вышеперечисленное.                                                                                                                          |
| 16. ИСО 9001 устанавливает требования к СМК, которые могут использоваться:                                          | а) для внутреннего применения организациями;<br>б) в целях сертификации;<br>в) для заключения контракта;<br>г) все вышеперечисленное верно.                                                                                                                                                                            |
| 17. Какое из утверждений неверно? ИСО 9004:2009:                                                                    | а) дополняет ИСО 9001;<br>б) может использоваться независимо от ИСО 9001;<br>в) является руководством по внедрению ИСО 9001;<br>г) не предназначен для сертификации.                                                                                                                                                   |
| 18. Принципиальное отличие процессного подхода от функционального заключается:                                      | а) в необязательности использования должностных инструкций персонала;<br>б) в основном акценте на горизонтальные связи в организационной структуре;<br>в) в основном акценте на вертикальные связи в организационной структуре;<br>г) в определении эффективности деятельности предприятия в целом.                    |
| 19. ИСО серии 14000 представляет собой:                                                                             | а) основу для формирования системы экологического менеджмента;<br>б) набор экологических требований к производственному процессу;<br>в) требования для совершенствования СМ К предприятия;<br>г) все вышеперечисленное.                                                                                                |
| 20. Отраслевые стандарты менеджмента качества можно разделить на группы:                                            | а) обязательные и необязательные стандарты к применению;<br>б) определяющие требования к результативности и эффективности процессов;<br>в) в основу одной группы положены ИСО серии 9000, другой — особенности безопасности, управление качеством в конкретных отраслях экономики;<br>г) ничего из вышеперечисленного. |
| 21. Документальное оформление интегрированной системы менеджмента (ИСМ) должно базироваться на следующих принципах: | а) системность, актуальность;<br>б) эффективность;<br>в) надежность, доступность;<br>г) все вышеперечисленные.                                                                                                                                                                                                         |
| 22. ИСМ — это система, построенная на основе соответствия требованиям:                                              | а) одного;<br>б) двух;<br>в) трех;<br>г) четырех или более международных стандартов на системы менеджмента.                                                                                                                                                                                                            |
| 23. ИСМ может строиться на основе:                                                                                  | а) ИСО 9001 и стандарта OHSAS<br>б) ИСО 9001, ИСО 14001 и отраслевого стандарта на систему менеджмента;<br>в) отраслевого стандарта на систему менеджмента и стандарта OHSAS;<br>г) все перечисленное верно.                                                                                                           |
| 24. Какой из вариантов является неверным? ИСМ:                                                                      | а) может быть сформирована на основе аддитивной модели;<br>б) может быть создана в виде полностью интегрированной модели;<br>в) создается на основе ИСО 31000;<br>г) это система, построенная на основе соответствия двух и более международных стандартов на системы менеджмента.                                     |
| 25. Базовое качество, требуемое качество и желаемое качество лежат в основе:                                        | а) спирали Джура на;<br>б) модели Кано;<br>в) цикла Деминга;<br>г) контрольных карт Шухарта.                                                                                                                                                                                                                           |
| 26. Главной задачей системы «20 ключей» является:                                                                   | а) выявление и ликвидация видов деятельности, не добавляющих ценности компании;<br>б) разработка предложений по приведению потребительской стоимости и затрат к оптимальному уровню;<br>в) разработка СМ К. функционирующей на основе                                                                                  |

|                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                            | требований ИСО 9001;<br>г) создание предпосылок для устойчивого финансового развития                                                                                                                                                                                 |
| 27. Деятельность по формированию и внедрению системы менеджмента качества на предприятиях должна включать: | а) проектирование и документирование системы менеджмента качества;<br>б) предпроектный анализ, обучение и внедрение системы менеджмента качества;<br>в) разработку политики и целей в области качества;<br>г) все перечисленные виды деятельности.                   |
| 28. Этап проектирования СМК включает:                                                                      | а) определение процессов, необходимых для СМК;<br>б) разработку политики и целей в области качества;<br>п) анализ состояния дисциплины поставок и качества используемых в производстве сырья, материалов и комплектующих изделий;<br>г) все вышеперечисленное верно. |
| 29. Внутренний аудит СМК не позволяет:                                                                     | а) «высветить» ошибочные действия подразделения;<br>б) составить перечень проблем качества;<br>в) предугадать потребительский спрос на продукцию;<br>г) ответить на вопрос о том, чего не хватает в СМК.                                                             |
| 30. Ответственность за качество на предприятии несет:                                                      | а) начальник производства;<br>б) менеджер по качеству;<br>в) все сотрудники, выполняющие работу;<br>г) верного ответа нет.                                                                                                                                           |

## Тема 6. Международная стандартизация и сертификация в обеспечении качества и конкурентоспособности

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Формы конкуренции:                                                       | а) предметная и функциональная;<br>б) простая и расширенная;<br>в) дифференциальная и смешанная                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 2. Предметная форма конкуренции — это:                                      | а) конкуренция между товарами различных отраслей, удовлетворяющих различные потребности;<br>б) конкуренция между товарами-аналогами;<br>в) конкуренция между фирмами                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. Функциональная форма конкуренции заключается:                            | а) в продаже товаров по ценам наиболее низким, чем цены конкурентов;<br>б) в вовлечении в конкурентную борьбу товаров различных отраслей, удовлетворяющих одну и ту же потребность;<br>в) в продаже товаров, отличающихся по каким-либо особенностям, уровню качества                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4. Отличие предметной конкуренции от функциональной заключается в том, что: | а) предметная конкуренция — это конкуренция между товарами-аналогами одной фирмы; функциональная конкуренция охватывает товары фирм-конкурентов, удовлетворяющие одну и ту же потребность, но в разных вариантах;<br>б) предметная конкуренция (межфирменная) — это конкуренция между товарами-аналогами и, изготовленным и в различных модификациях и различающимися по цене; функциональная конкуренция (межотраслевая) это конкуренция между товарами различных отраслей, удовлетворяющих одну и ту же потребность, но различными способами;<br>в) предметная конкуренция — это конкуренция между товарами; функциональная конкуренция — это конкуренция между услугами. |
| 5. Две основные группы методов конкуренции:                                 | а) ценовые и неценовые;<br>б) свободные и монополистические;<br>в) простые и сложные.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6. Ценовая конкуренция предполагает:                                        | а) продажу товаров по ценам более низким, чем цены конкурентов;<br>б) продажу товаров по ценам более высоким, чем цены конкурентов;<br>в) повышение качества товаров.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7. Неценовая конкуренция предполагает:                                      | а) отличительные особенности товаров по сравнению с товарами-аналогами по неценовым элементам: качеству, предоставлению послепродажного сервиса, наличию сертификата и т.д.;<br>б) применение методов ценовой дискриминации;<br>в) использование демпинговой политики.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8. Конкурентоспособность продукции — это:                                   | а) способность удовлетворять требования конкретного потребителя в условиях определенного рынка и периода времени по показателям                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                | <p>качества и затратам потребителя на приобретение и эксплуатацию (потребление) данной продукции;</p> <p>б) способность удовлетворять общепринятые нормы (требования);</p> <p>в) способность удовлетворять требования потребителя.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 9. Конкурентоспособность продукции — это:                                                                                      | <p>а) конкурентный рынок;</p> <p>б) качество продукции, цена потребления, организационно-коммерческие условия;</p> <p>в) рынок, покупатель, продавец</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. Качество — это:                                                                                                            | <p>а) целостная совокупность потребительских свойств продукции, обуславливающих степень пригодности данной продукции удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением в фиксированных условиях потребления;</p> <p>б) степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования;</p> <p>в) совокупность характеристик продукции, соответствующих требованиям нормативных документов.</p>                                                                       |
| 11. Этап, который не включает алгоритм оценки конкурентоспособности продукции, — это:                                          | <p>а) определение цели анализа и оценки конкурентоспособности продукции;</p> <p>б) проведение маркетинговых исследований рынка;</p> <p>в) формулирование требований к изделию;</p> <p>г) определение перечня параметров изделия; я) формирование группы аналогов;</p> <p>е) выбор базовых образцов;</p> <p>ж) выбор уникальных образцов;</p> <p>з) технический уровень и уровень качества продукции;</p> <p>и) анализ уровня качества, цены потребления, организационно-коммерческих показателей.</p>     |
| 12. Стадии жизненного цикла, на которых может проводиться оценка конкурентоспособности продукции, — это:                       | <p>а) проектирование;</p> <p>б) изготовление;</p> <p>в) продажа;</p> <p>г) эксплуатация;</p> <p>д) утилизация.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 13. Патентная чистота продукции отражает:                                                                                      | <p>а) степень воплощения в изделии технических решений, не подпадающих под действие патентов, введенных в стране, на рынке которой запланирован сбыт;</p> <p>б) соответствие санитарно-гигиеническим нормам страны-импортера.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14. Нетарифные ограничения, которые могут рассматриваться как нормативные условия обеспечения конкурентоспособности, включают: | <p>а) эмбарго;</p> <p>б) квотирование;</p> <p>в) лицензирование;</p> <p>г) технические регламенты и стандарты;</p> <p>д) патентную чистоту;</p> <p>е) сертификат соответствия на продукцию;</p> <p>ж) сертификат на СМК;</p> <p>з) специальные требования к упаковке и маркировке товара.</p>                                                                                                                                                                                                             |
| 15. Изделия, включаемые в группу аналогов, должны отвечать следующим критериям:                                                | <p>а) конкурирующая и оцениваемая продукция должны быть аналогичны по назначению и условиям эксплуатации и ориентированы на одну группу потребителей;</p> <p>б) изделие-конкурент должно отвечать цели оценки конкурентоспособности;</p> <p>в) представительность изделия-конкурента на рынке в момент оценки и тенденции ее изменения на перспективу должны подтверждаться достоверной информацией;</p> <p>г) конкурирующая продукция должна занимать большую долю рынка, чем оцениваемая продукция.</p> |
| 16. Интегральный показатель конкурентоспособности определяется:                                                                | <p>а) соотношением суммарного полезного эффекта, рассчитанного как комплексный показатель по параметрам качества, и цены потребления;</p> <p>б) отношением цены продажи к цене потребления;</p> <p>в) отношением себестоимости изделия к суммарному полезному эффекту, рассчитанному как комплексный показатель по параметрам качества.</p>                                                                                                                                                               |
| 17. Технический регламент — это документ, который:                                                                             | <p>а) устанавливает характеристики продукции в целях добровольного многократного использования;</p> <p>б) удостоверяет соответствие выпускаемой в обращение продукции установленным требованиям;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                               | в) устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 18. Цели принятия технических регламентов это:                                                                                                                                                                                                                | а) защита жизни и здоровья физических лиц, а также имущества физических и юридических лиц;<br>б) охрана окружающей среды;<br>в) предупреждение действий, вводящих в заблуждение потребителей;<br>г) обеспечение энергетической эффективности;<br>д) все вышеперечисленное;<br>е) ничего из вышеперечисленного                                                                                                                                                                                                |
| 19. Реформа технического регулирования изменила роль стандартов следующим образом:                                                                                                                                                                            | а) в стандартах устанавливаются только обязательные требования;<br>б) стандарт может содержать как обязательные для применения, так и добровольные требования;<br>в) в стандартах устанавливаются требования, выполнение которых осуществляется на добровольной основе.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 20. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции (работ, услуг) и повышение конкурентоспособности, — это: | а) сертификация;<br>б) стандартизация;<br>в) структуризация;<br>г) реструктуризация.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 21. Перечислите функции стандартизации:                                                                                                                                                                                                                       | а) организационная, экономическая, структурная;<br>б) общая, частная, специальная;<br>в) основная, вспомогательная, второстепенная;<br>г) экономическая, социальная, коммуникативная.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 22. Национальная система стандартизации в Российской Федерации сформирована в соответствии:                                                                                                                                                                   | а) с Федеральным законом от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;<br>б) Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации»;<br>в) Федеральным законом от 26.06.2008 № 102-ФЗ «Об обеспечении единства измерений», Федеральным законом от 29.06.2015 № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». |
| 23. Год основания Международной организации по стандартизации ИСО:                                                                                                                                                                                            | а) 1947;<br>б) 1957;<br>в) 1967;<br>г) 1997                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 24. Перечислите принципы Европейской системы стандартизации:                                                                                                                                                                                                  | а) прозрачность, открытость, консенсус, согласованность;<br>б) единоначалие, целеполагание, общность интересов;<br>в) экономическая и социальная справедливость;<br>г) все вышеперечисленное                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 25. Области, которыми занимается международная организация ИСО:                                                                                                                                                                                               | а) электротехническая;<br>б) все, кроме электротехнической;<br>в) область продовольственных товаров;<br>г) все без исключения.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 26. Тип стран — участников ИСО, к которому относится Россия:                                                                                                                                                                                                  | а) постоянный член;<br>б) член-корреспондент;<br>в) член-подписчик;<br>г) ни к одному из вышеперечисленных.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 27. Сертификация это:                                                                                                                                                                                                                                         | а) подтверждение соответствия положениям стандартов или условиям договоров;<br>б) форма подтверждения соответствия объекта требованиям Федерального закона № 184-ФЗ;<br>в) форма подтверждения соответствия объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров.                                                                                                                                                                                                       |
| 28. Подтверждение соответствия проводится в целях:                                                                                                                                                                                                            | а) удостоверения соответствия объекта установленным требованиям;<br>б) содействия потребителям в компетентном выборе продукции;<br>в) повышения конкурентоспособности продукции;<br>г) обеспечения разработки и внедрения СМК на предприятии.                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29. Сертификация может:                                                                       | а) проводиться самим изготовителем;<br>б) проводиться поставщиком у своих покупателей;<br>в) проводиться независимыми органами, имеющими соответствующую аккредитацию;<br>г) проводиться покупателем у своих поставщиков.                                                                                                                                                                                                                                      |
| 30. Объектами добровольного подтверждения соответствия являются:                              | а) продукция, работы, услуги;<br>б) процессы и объекты производства;<br>в) процессы эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации;<br>г) все ответы правильные;<br>д) верны только а) и б).                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 31. Обязательное подтверждение соответствия осуществляется:                                   | а) в формах принятия декларации о соответствии;<br>б) обязательной сертификации;<br>в) добровольной сертификации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 32. Схемы сертификации устанавливаются:                                                       | а) соответствующим техническим регламентом;<br>б) Законом РФ от 10.06.1993 № 5151-1 «О сертификации продукции и услуг»;<br>в) постановлением Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 33. Обязательная сертификация осуществляется органом по сертификации на основании:            | а) постановления Правительства РФ;<br>б) договора с заявителем;<br>в) положения о проведении обязательной сертификации.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 34. Обязательная экологическая сертификация в Российской Федерации проводится в соответствии: | а) с требованиями МС ИСО серии 14601;<br>б) Федеральным законом от 10.01.2002 № 7-ФЗ «Об охране окружающей среды»;<br>в) требованиями ГОСТ Р ИСО 9001:2011.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 35. Аккредитация органов по сертификации — это:                                               | а) официальное признание органом по аккредитации компетентности физического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;<br>б) официальное признание органом по аккредитации компетентности юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия;<br>в) официальное признание органом по аккредитации компетентности физической и юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия. |

## 2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

**Зачет** является формой проведения промежуточного контроля по дисциплине «Управление качеством, стандартизация и сертификация»

Технология проведения зачета для очной и очно-заочной форм обучения – прохождение комплексного теста по всем изученным темам. Тестовая база формируется из полного перечня тестов, выносимых для экспресс-тестирования по каждой теме. Тестирование может быть осуществлено в электронном варианте на основе возможностей системы MOODLE.

Условием допуска к промежуточной аттестации являются положительные оценки за реферат, прохождение всех тестов текущей аттестации с результатом не менее 75% по каждой теме, а также оценка «зачтено» по всем темам, в рамках которых предусмотрен письменный экспресс-опрос.

### Критерии оценивания:

Технология оценивания тестирования: оценка вопросов тестов осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется посредством отношения количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте, выраженного в процентах, по шкале: «зачтено», «не зачтено».

### Критерии формирования оценок при тестировании:

- «зачтено» – общая оценка теста попадает в пределы от 70 до 100%;
- «не зачтено» – общая оценка теста попадает в пределы от 0 до 69%;

Время прохождения тестов 30 минут. Тестовые задания комплектуются из вопросов текущего контроля. Задание содержит 30 вопросов, выбираемых в случайном порядке в равной степени охватывающих весь материал.