

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.10.2025 09:11:03
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК

по образовательной программе
27.02.07 «Управление качеством
продукции, процессов и услуг (по
отраслям)

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Анализ и систематизация результатов контроля качества сырья и продукции»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ, ПРОЦЕССОВ И УСЛУГ (по отраслям)»

наименование образовательной программы

специальность 27.02.07 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПРОДУКЦИИ, ПРОЦЕССОВ И УСЛУГ (по отраслям)»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель Соболенко Т.С., преподаватель Колледжа креативных индустрий и предпринимательства

ФИО, должность, структурное подразделение, ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1	Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).
ПК 3.2	Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.
ПК 3.3	Осуществлять анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг).

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- анализа результатов контроля качества продукции;
- разработки новых методов и средств технического контроля продукции;

уметь:

- проводить статистическую обработку и анализ результатов контроля качества продукции;
- формировать предложения по совершенствованию технологического процесса на основании результатов анализа, назначать корректирующие меры;
- планировать внедрение новых методик по результатам совершенствования производственных процессов;
- составлять методику проведения технического контроля продукции, по результатам совершенствования производственного процесса;
- оформлять разработанную методику проведения технического контроля продукции.

знать:

- нормативные и методические документы, регламентирующие вопросы качества продукции;
- разработку средств измерений;
- метрологическое обеспечение производства;
- физические принципы работы, область применения и принципиальные ограничения методов и средств измерений;
- методы анализа по результатам контроля качества, в том числе статистические;
- виды документации и порядок их оформления при анализе качества продукции/услуг.

1.2. Содержание междисциплинарного курса

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. Статистические методы и контроль качества процессов, систем управления, продукции и услуг	ПК 3.1-3.3
2	Тема 2. Управление качеством через влияние на технологические процессы	ПК 3.1-3.3
3	Тема 3. Основы управления качеством технологических процессов	ПК 3.1-3.3
4	Тема 4. Анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и формирование предложений по их устранению	ПК 3.1-3.3
5	Тема 5. Анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг)	ПК 3.1-3.3

1.3. Система оценивания по междисциплинарному курсу

Междисциплинарный курс изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения МДК		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к дифференцированному зачету

ПК 3.1 Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).

1. Какие методы используются для систематизации данных о качестве продукции?
2. Как часто проводится анализ данных о качестве продукции для выявления дефектов?
3. Какие параметры учитываются при анализе качества продукции?
4. Какие виды дефектов могут быть выявлены при оценке качества продукции?
5. Как осуществляется сбор данных о дефектах продукции?
6. Какие документы оформляются для регистрации дефектов продукции?
7. Как проводится анализ причин возникновения дефектов?
8. Какие меры принимаются для предотвращения дефектов продукции на этапе производства?
9. Как осуществляется мониторинг изменений в качестве продукции со временем?
10. Какие инструменты и методы анализа данных используются для выявления дефектов?

ПК 3.2 Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.

1. Какие методы анализа используются для выявления причин снижения качества продукции?
2. Как часто проводится анализ причин снижения качества продукции на предприятии?
3. Какие параметры продукции учитываются при анализе причин снижения качества?
4. Какие основные этапы включает процесс анализа причин снижения качества?
5. Какие инструменты контроля качества применяются при анализе причин дефектов?
6. Как осуществляется сбор данных для анализа причин снижения качества?
7. Какие виды дефектов могут быть выявлены при анализе качества продукции?
8. Как проводится идентификация причин возникновения дефектов?
9. Какие методы анализа данных используются для выявления причин дефектов?
10. Как разрабатываются и внедряются корректирующие действия для устранения причин дефектов?

ПК 3.3 Осуществлять анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг).

1. Какие каналы используются для сбора рекламаций и претензий (телефон, email, сайт, личный визит и т.д.)?
2. Как организован процесс регистрации рекламаций и претензий? Какая информация

- фиксируется обязательно?
3. Существует ли единая база данных для хранения информации о рекламациях и претензиях?
 4. Как быстро регистрируются рекламации и претензии после их поступления?
 5. Кто несет ответственность за регистрацию и первичную обработку рекламаций?
 6. Как обеспечивается доступность информации о рекламациях для различных отделов компании?
 7. Какие критерии используются для классификации рекламаций и претензий? (Например, по типу продукции/услуги, характеру дефекта, стадии процесса, источнику возникновения)
 8. Существует ли стандартизированный список категорий рекламаций и претензий?
 9. Как определяется приоритетность обработки различных типов рекламаций?
 10. Кто отвечает за классификацию и категоризацию рекламаций?
 11. Как часто пересматривается и обновляется система классификации?
 12. Какие инструменты используются для автоматизации процесса классификации?

Тесты

ПК 3.1 Систематизировать данные о качестве продукции (услуг), причинах возникновения дефектов (брака).

1. Какие методы используются для сбора данных о качестве продукции (услуг)?
 - а) Только визуальный осмотр.
 - б) Визуальный осмотр, опросы потребителей, анализ производственных процессов и лабораторные испытания.
 - в) Только анализ производственных процессов.
2. Как осуществляется систематизация данных о качестве продукции (услуг)?
 - а) Вручную, в журналах регистрации.
 - б) С использованием автоматизированных систем учета и анализа данных.
 - в) Путем проведения регулярных лабораторных анализов.
3. Какие параметры учитываются при анализе данных о качестве продукции (услуг)?
 - а) Только параметры, влияющие на внешний вид продукции.
 - б) Все параметры, определенные нормативными документами и техническими условиями.
 - в) Только параметры, влияющие на безопасность продукции.
4. Как проводится идентификация причин возникновения дефектов (брака)?
 - а) Только путем визуального осмотра.
 - б) С использованием методов статистического анализа и причинно-следственных диаграмм.
 - в) Путем анализа документации на продукцию.
5. Какие виды дефектов могут быть выявлены при оценке качества продукции (услуг)?
 - а) Только критические дефекты, влияющие на безопасность продукции.
 - б) Все виды дефектов, включая критические, значительные и малозначительные.
 - в) Только значительные дефекты, влияющие на внешний вид продукции.
6. Как осуществляется контроль за соблюдением качества на всех стадиях производственного процесса?
 - а) Только визуальный осмотр.
 - б) Использование измерительных приборов и методов технического контроля.
 - в) Проверка документации на продукцию.
7. Какие меры принимаются для предотвращения возникновения дефектов (брака)?
 - а) Усиление контроля на этапе производства.
 - б) Проведение дополнительных испытаний и проверок.
 - в) Замена оборудования и инструментов, используемых в производстве.
8. Как проводится анализ данных о качестве продукции (услуг) в условиях серийного производства?
 - а) Путем проведения регулярных аудитов и проверок.
 - б) С помощью анализа статистических данных о качестве продукции.
 - в) На основании отзывов потребителей о качестве продукции.

9. Какие ресурсы необходимы для систематизации данных о качестве продукции (услуг) и анализа причин дефектов?
- а) Финансовые ресурсы, квалифицированный персонал и специализированное оборудование.
 - б) Только финансовые ресурсы.
 - в) Только наличие необходимого оборудования и инструментов.
10. Как осуществляется документирование результатов анализа данных о качестве и причин возникновения дефектов?
- а) Вручную, в журналах регистрации.
 - б) С использованием автоматизированных систем учета и анализа данных.
 - в) Путем проведения регулярных лабораторных анализов.
11. Какой метод сбора данных о дефектах наиболее эффективен, если нужно оперативно отслеживать количество и типы дефектов, возникающих в процессе производства в режиме реального времени?
- А) Анализ гарантийных обращений
 - В) Опрос потребителей
 - С) Контрольные листки (чек-листы) на производственной линии
 - Д) Анализ данных отдела продаж
12. Каким методом лучше всего собрать информацию о скрытых дефектах, которые проявляются только в процессе длительной эксплуатации продукции?
- А) Анализ отзывов на сайте компании
 - В) Проведение фокус-групп с потребителями
 - С) Углубленное тестирование продукции в лабораторных условиях
 - Д) Опрос экспертов отрасли
13. Какой инструмент статистического анализа наиболее подходит для выявления наиболее часто встречающихся причин возникновения брака?
- А) Диаграмма рассеяния
 - В) Гистограмма
 - С) Диаграмма Парето
 - Д) Контрольная карта Шухарта
14. Какой инструмент наиболее эффективен для визуализации взаимосвязи между двумя переменными, например, между температурой в цехе и количеством дефектов?
- А) Диаграмма Исикавы (рыбья кость)
 - В) Диаграмма рассеяния
 - С) Контрольная карта Шухарта
 - Д) Стратификация данных
15. К какой категории причин дефектов относится ситуация, когда оператор станка не прошел необходимое обучение?
- А) Материалы
 - В) Оборудование
 - С) Методы
 - Д) Человеческий фактор
16. К какой категории причин дефектов относится несоответствие сырья требованиям спецификации?
- А) Материалы
 - В) Оборудование
 - С) Методы
 - Д) Человеческий фактор
17. Какое действие является первым шагом в систематизации данных о дефектах?
- А) Разработка плана корректирующих действий
 - В) Определение целей сбора данных и критериев качества
 - С) Проведение анализа Парето
 - Д) Внедрение системы управления качеством
18. Что необходимо сделать для обеспечения достоверности данных о дефектах?
- А) Автоматизировать процесс сбора данных
 - В) Проводить регулярное обучение персонала, занимающегося сбором данных
 - С) Использовать стандартные определения дефектов
 - Д) Все вышеперечисленное

19. Вопрос: Какой показатель является ключевым для оценки качества услуги "доставка пиццы"?
- A) Количество видов пиццы в меню
 - B) Время доставки
 - C) Количество курьеров
 - D) Цвет упаковки
20. Какой метод лучше всего использовать для сбора обратной связи о качестве услуг?
- A) Анализ финансовых показателей компании
 - B) Проведение опросов клиентов после оказания услуги
 - C) Анализ посещаемости сайта компании
 - D) Анализ данных о зарплате сотрудников

ПК 3.2 Анализировать причины снижения качества продукции (работ, услуг) и формировать предложения по их устранению.

1. Какие основные причины могут вызывать снижение качества продукции?
- а) Недостаточный контроль качества на производстве.
 - б) Использование некачественного сырья и материалов.
 - в) Неправильная организация рабочих процессов.
 - г) Все вышеперечисленные причины.
2. Какие методы анализа используются для выявления причин снижения качества продукции?
- а) Только визуальный осмотр.
 - б) Статистический анализ данных и контрольные карты.
 - в) Проведение регулярных лабораторных анализов.
 - г) Все перечисленные методы.
3. Как часто следует проводить анализ причин снижения качества продукции?
- а) Ежедневно.
 - б) Еженедельно.
 - в) Периодически, в зависимости от выявленных проблем.
 - г) Только при возникновении жалоб от потребителей.
4. Какие параметры следует учитывать при анализе причин снижения качества?
- а) Только параметры, влияющие на внешний вид продукции.
 - б) Все параметры, определенные нормативными документами и техническими условиями.
 - в) Только параметры, влияющие на безопасность продукции.
5. Какие меры следует предпринять для устранения выявленных причин снижения качества?
- а) Усиление контроля на этапе производства.
 - б) Проведение дополнительных испытаний и проверок.
 - в) Замена оборудования и инструментов, используемых в производстве.
 - г) Все вышеперечисленные меры.
6. Как осуществляется сбор данных для анализа причин снижения качества?
- а) Вручную, в журналах регистрации.
 - б) С использованием автоматизированных систем учета.
 - в) Путем проведения регулярных лабораторных анализов.
7. Какие инструменты качества используются для анализа причин дефектов?
- а) Диаграмма Исикавы (рыбий скелет).
 - б) Контрольные карты Шухарта.
 - в) Диаграмма Парето.
 - г) Все перечисленные инструменты.
8. Как проводится анализ причин дефектов, выявленных при контроле качества?
- а) Только визуальный осмотр дефектных изделий.
 - б) Использование измерительных приборов и методов технического контроля.
 - в) Анализ документации на продукцию.
9. Какие данные необходимо собирать для анализа причин дефектов?
- а) Данные о количестве произведенной продукции.
 - б) Данные о параметрах производственного процесса.

- в) Данные о выявленных дефектах и их характеристиках.
 - г) Все вышеперечисленные данные.
10. Как осуществляется контроль за выполнением мероприятий по устранению причин снижения качества?
- а) Только визуальный осмотр.
 - б) Использование автоматизированных систем контроля.
 - в) Периодическая проверка документации на продукцию.
11. Компания столкнулась с увеличением количества брака в партии керамической плитки. После анализа установлено, что плитка часто трескается после обжига. Какая из перечисленных причин, вероятнее всего, является *главной* причиной этой проблемы?
- А) Увеличение скорости обжига для повышения производительности.
 - В) Использование новой, более дешевой глазури.
 - С) Отсутствие регулярного технического обслуживания печи обжига.
 - Д) Недостаточная квалификация сотрудников отдела контроля качества.
12. В службе технической поддержки наблюдается резкое увеличение времени ожидания ответа оператора. Какая причина, скорее всего, является *корневой*, если уже установлено, что количество обращений клиентов осталось на прежнем уровне?
- А) Устаревшее программное обеспечение для обработки запросов.
 - В) Недостаток мотивации у сотрудников.
 - С) Увеличение количества перерывов у сотрудников.
 - Д) Нехватка телефонных линий.
13. Какой метод анализа лучше всего использовать для выявления причин, вызывающих задержки в процессе производства конкретного продукта, если у вас есть данные о времени выполнения каждого этапа?
- А) Диаграмма Исикавы (рыбья кость).
 - В) Анализ Парето.
 - С) Анализ временных рядов.
 - Д) Картирование потока создания ценности (Value Stream Mapping).
14. Какой инструмент наиболее подходит для анализа причин несоответствий в готовой продукции, если известно, что проблема может быть связана с несколькими факторами (сырье, оборудование, человеческий фактор и т.д.)?
- А) Диаграмма рассеяния.
 - В) Контрольная карта Шухарта.
 - С) Диаграмма Исикавы (рыбья кость).
 - Д) Гистограмма.
15. В ресторане увеличилось количество жалоб на медленное обслуживание. После анализа выяснилось, что это связано с тем, что официанты тратят много времени на ходьбу до кухни и обратно. Какое предложение, скорее всего, будет наиболее эффективным для решения этой проблемы?
- А) Увеличить количество официантов.
 - В) Изменить расположение столов в зале.
 - С) Организовать промежуточный пункт приема заказов ближе к залу.
 - Д) Ввести штрафы для официантов за медленное обслуживание.
16. Компания, занимающаяся разработкой программного обеспечения, столкнулась с увеличением количества ошибок в выпущенных обновлениях. Анализ показал, что проблема связана с недостаточным тестированием кода. Какое из предложенных решений будет наиболее целесообразным?
- А) Увеличить зарплату программистам.
 - В) Нанять больше тестировщиков и внедрить автоматизированное тестирование.
 - С) Сократить сроки разработки новых версий.
 - Д) Упростить процесс выпуска обновлений.
17. После анализа причин снижения качества продукции выявлено несколько возможных решений. Какой критерий следует использовать для приоритизации этих решений?
- А) Наименьшая стоимость реализации.
 - В) Простота внедрения.
 - С) Максимальный положительный эффект на качество при минимальных затратах (эффективность решения).

- D) Соответствие решения корпоративной культуре.
18. Какие факторы необходимо учитывать при выборе между несколькими альтернативными решениями по улучшению качества?
- A) Затраты на внедрение и потенциальная выгода от улучшения качества.
 - B) Готовность персонала к изменениям и возможные риски.
 - C) Соответствие решения стратегическим целям компании.
 - D) Все вышеперечисленное.
19. Как лучше всего оценить эффективность внедренного решения по улучшению качества продукции?
- A) Провести опрос сотрудников.
 - B) Сравнить показатели качества *до* и *после* внедрения решения.
 - C) Ориентироваться на мнение руководства.
 - D) Оценить изменения в финансовых показателях компании в целом.
20. Что необходимо сделать, если после внедрения решения проблема с качеством не была решена полностью?
- A) Отказаться от дальнейших попыток улучшить качество.
 - B) Вернуться к исходному состоянию.
 - C) Провести повторный анализ причин и разработать новые решения.
 - D) Сменить команду, ответственную за улучшение качества.

ПК 3.3 Осуществлять анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг).

1. Что такое рекламация?
 - а) Похвала качеству продукции
 - б) Официальная претензия потребителя к качеству продукции (работ, услуг)
 - в) Гарантийный талон на продукцию
 - г) Маркетинговый ход компании
2. Какова основная цель анализа рекламаций?
 - а) Увеличение объема продаж
 - б) Определение виновных в возникновении дефектов
 - в) Выявление причин возникновения дефектов и разработка мер по их устранению
 - г) Улучшение имиджа компании
3. Какие данные могут быть использованы при анализе рекламаций?
 - а) Только текст рекламации
 - б) Информация о потребителе, продукции, дате производства, характере дефекта, предпринятых мерах
 - в) Данные о конкурентах
 - г) Финансовые отчеты компании
4. Какой из методов анализа рекламаций позволяет выявить наиболее часто встречающиеся дефекты?
 - а) Диаграмма Исикавы
 - б) Анализ Парето
 - в) Метод "5 почему"
 - г) SWOT-анализ
5. Что такое "диаграмма Исикавы" (рыбья кость) и для чего она используется в анализе рекламаций?
 - а) Способ визуализации данных о продажах
 - б) Инструмент для выявления причинно-следственных связей возникновения дефектов
 - в) Метод оценки удовлетворенности потребителей
 - г) График изменения цен на продукцию
6. Что такое "метод 5 почему" и как он используется?
 - а) Метод случайного выбора решения
 - б) Метод последовательного задавания вопроса "Почему?" для выявления корневой причины проблемы
 - в) Способ оценки эффективности рекламы
 - г) Метод определения оптимальной цены на продукцию
7. Что такое анализ Парето в контексте анализа рекламаций?
 - а) Метод статистического анализа данных о продажах

- б) Метод выявления наиболее значимых факторов, влияющих на возникновение дефектов (правило 80/20)
 - в) Способ определения целевой аудитории
 - г) Метод расчета рентабельности инвестиций
8. Какие действия следует предпринять после анализа рекламаций?
- а) Проигнорировать результаты, если они не соответствуют ожиданиям
 - б) Разработать и внедрить корректирующие и предупреждающие действия
 - в) Уволить сотрудников, ответственных за возникновение дефектов
 - г) Сократить расходы на контроль качества
9. Почему важна обратная связь с потребителем после рассмотрения рекламации?
- а) Чтобы узнать мнение потребителя о конкурентах
 - б) Чтобы продемонстрировать потребителю, что компания ценит его мнение и принимает меры по улучшению качества
 - в) Чтобы получить новые идеи для рекламы
 - г) Чтобы избежать судебных исков
10. Что такое "претензия" в контексте качества продукции (работ, услуг)?
- а) То же самое, что и рекламация
 - б) Требование потребителя о возмещении убытков, связанных с некачественной продукцией (работами, услугами)
 - в) Благодарность потребителя за качественный продукт
 - г) Внутренний документ компании, описывающий технологический процесс.
11. К какой *категории* рекламаций можно отнести следующее обращение клиента: "Не работает функция автоматического сохранения документов в программе"?
- А) Рекламация, связанная с внешним видом продукта
 - В) Рекламация, связанная с функциональностью продукта
 - С) Рекламация, связанная с доставкой продукта
 - Д) Рекламация, связанная с обслуживанием
12. К какой *категории* претензий относится жалоба клиента о том, что цвет заказанного им товара не соответствует цвету, указанному на сайте?
- А) Функциональные претензии
 - В) Претензии по комплектности
 - С) Эстетические претензии
 - Д) Претензии по срокам доставки
13. Какой инструмент наиболее подходит для выявления наиболее часто встречающихся типов рекламаций?
- А) Диаграмма рассеяния
 - В) Диаграмма Исикавы (рыбья кость)
 - С) Анализ Парето
 - Д) Контрольные карты
14. Если большинство рекламаций связано с повреждением товара при транспортировке, какая причина является наиболее вероятной?
- А) Некачественные материалы, используемые при производстве
 - В) Неправильная упаковка товара
 - С) Недостаточная квалификация персонала, занимающегося сборкой товара
 - Д) Устаревшее оборудование на производстве
15. Какая информация, содержащаяся в рекламации, является наиболее важной для выявления причины проблемы?
- А) Дата поступления рекламации
 - В) Ф.И.О. клиента
 - С) Подробное описание проблемы и обстоятельств ее возникновения
 - Д) Номер заказа
16. Что следует сделать, если описание проблемы в рекламации не является достаточно подробным?
- А) Проигнорировать рекламацию
 - В) Принять решение на основе имеющейся информации
 - С) Связаться с клиентом для уточнения деталей
 - Д) Отказать клиенту в удовлетворении рекламации
17. Если анализ рекламаций показывает, что большинство жалоб связано с неправильной

- инструкцией по эксплуатации, какое действие следует предпринять?
- А) Увеличить количество сотрудников отдела технической поддержки.
 - В) Разработать более понятную и подробную инструкцию.
 - С) Снизить цену на товар.
 - Д) Прекратить выпуск товара.
18. Анализ рекламаций выявил, что клиенты часто жалуются на грубое общение с ними сотрудников отдела продаж. Какое решение будет наиболее эффективным для устранения этой проблемы?
- А) Ввести систему штрафов для сотрудников отдела продаж.
 - В) Провести тренинг по коммуникативным навыкам для сотрудников отдела продаж.
 - С) Уволить всех сотрудников отдела продаж.
 - Д) Перевести всех сотрудников отдела продаж на удаленную работу.
19. Какой показатель является ключевым для оценки эффективности работы с рекламациями?
- А) Количество поступивших рекламаций
 - В) Количество удовлетворенных рекламаций
 - С) Время, затраченное на рассмотрение рекламации
 - Д) Уровень удовлетворенности клиентов решением проблемы
20. Как следует поступить, если после внедрения изменений, направленных на устранение причин рекламаций, количество жалоб не уменьшилось?
- А) Признать внедренные изменения неэффективными и вернуться к исходному состоянию.
 - В) Провести повторный анализ причин рекламаций и разработать новые решения.
 - С) Увеличить бюджет отдела обработки рекламаций.
 - Д) Сократить персонал отдела обработки рекламаций.
21. Что является наиболее важным первым шагом для предотвращения выпуска несоответствующей продукции?
- а) Увеличение штата отдела контроля качества.
 - б) Тщательное планирование и разработка процессов, обеспечивающих соответствие требованиям.
 - в) Снижение стоимости сырья и материалов.
 - г) Активное продвижение продукции на рынке.
22. Какой метод управления качеством направлен на систематическое улучшение процессов и снижение вариативности?
- а) SWOT-анализ.
 - б) 5S.
 - в) Шесть сигм (Six Sigma).
 - г) Бенчмаркинг.
23. Что такое валидация процесса?
- а) Процесс утверждения бюджета на производство.
 - б) Процесс документального подтверждения того, что процесс последовательно производит продукцию, соответствующую заданным требованиям.
 - в) Процесс согласования технических условий с заказчиком.
 - г) Процесс обучения персонала новым технологиям.
24. Какие элементы должны включаться в эффективную систему управления качеством, направленную на предотвращение несоответствий?
- а) Только контроль конечной продукции.
 - б) Планирование качества, контроль качества, обеспечение качества и улучшение качества.
 - в) Только разработка технической документации.
 - г) Только обучение персонала.
25. Что такое "контрольные точки" (контрольные этапы) в производственном процессе?
- а) Места, где хранятся инструменты и оборудование.
 - б) Этапы, на которых проводятся проверки для выявления возможных несоответствий на ранних стадиях.
 - в) Места отдыха для персонала.
 - г) Пункты выдачи заработной платы.

26. Какую роль играет обучение персонала в предотвращении выпуска несоответствующей продукции?
- а) Обучение не влияет на качество продукции.
 - б) Обучение обеспечивает понимание требований, стандартов и правильное выполнение операций, снижая вероятность ошибок.
 - в) Обучение необходимо только для новых сотрудников.
 - г) Обучение нужно только для руководящего состава.
27. Что такое "корректирующие действия"?
- а) Действия, направленные на устранение последствий уже выявленного несоответствия.
 - б) Действия, направленные на предотвращение возникновения несоответствий в будущем.
 - в) Штрафные санкции для сотрудников, допустивших брак.
 - г) Действия, направленные на увеличение объема производства.
28. Что такое "предупреждающие действия"?
- а) Действия, направленные на устранение последствий уже выявленного несоответствия.
 - б) Действия, направленные на предотвращение возникновения несоответствий в будущем.
 - в) Действия, направленные на ускорение производственного процесса.
 - г) Действия, направленные на снижение затрат на контроль качества.
29. Какова роль внутренних аудитов в системе управления качеством?
- а) Внутренние аудиты не важны, главное – внешние проверки.
 - б) Внутренние аудиты позволяют выявить слабые места в процессах и оценить эффективность системы управления качеством.
 - в) Внутренние аудиты нужны только для подготовки к внешним проверкам.
 - г) Внутренние аудиты – это способ контроля над персоналом.
30. Как анализ рисков помогает предотвратить выпуск несоответствующей продукции?
- а) Анализ рисков не имеет отношения к качеству продукции.
 - б) Анализ рисков позволяет выявить потенциальные угрозы качеству и разработать меры по их минимизации или устранению.
 - в) Анализ рисков нужен только для страхования компании.
 - г) Анализ рисков – это способ оправдать увеличение бюджета на безопасность.
31. На каком этапе жизненного цикла продукции наиболее эффективно разрабатывать мероприятия по предотвращению несоответствий требованиям?
- А) На этапе эксплуатации продукции.
 - В) На этапе утилизации продукции.
 - С) На этапе проектирования и разработки продукции.
 - Д) На этапе реализации продукции.
32. На каком этапе *услуги* лучше всего разработать четкий сценарий обслуживания и чек-листы для персонала, чтобы минимизировать ошибки?
- А) После начала оказания услуги.
 - В) В процессе оказания услуги.
 - С) На этапе проектирования услуги.
 - Д) После завершения оказания услуги.
33. Анализ показал, что основная причина брака при производстве пластиковых деталей – нестабильность температуры в термопластавтомате. Какое мероприятие будет наиболее эффективным для предотвращения брака в будущем?
- А) Усилить контроль качества готовой продукции.
 - В) Заменить термопластавтомат на новый, с более точной системой контроля температуры.
 - С) Увеличить количество отходов, допустимых по стандарту.
 - Д) Обучить операторов выбраковывать дефектные детали.
34. Многие клиенты жалуются, что при онлайн-заказе товаров часто получают не тот размер одежды. Какое мероприятие будет наиболее эффективным для решения этой проблемы?
- А) Увеличить количество возвратов, принимаемых от клиентов.
 - В) Разработать подробную таблицу размеров с инструкциями по измерению,

разместить ее на видном месте на сайте и добавить возможность консультации с менеджером по размерам.

С) Переложить ответственность за выбор размера на клиента.

35. Что необходимо сделать перед разработкой мероприятий по предотвращению несоответствий?

А) Начать закупку нового оборудования.

В) Провести анализ рисков, связанных с возможностью выпуска несоответствующей продукции.

С) Уволить сотрудников, ответственных за качество.

Д) Сократить расходы на контроль качества.

36. Какие факторы необходимо учитывать при планировании мероприятий по предотвращению несоответствий?

А) Сроки выполнения мероприятий

В) Необходимые ресурсы (финансовые, материальные, человеческие)

С) Ответственные за выполнение мероприятий

Д) Все вышеперечисленное

37. Мероприятия по предотвращению выпуска несоответствующей продукции должны соответствовать...

А) Только желаниям руководства компании.

В) Только требованиям клиентов.

С) Требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров.

Д) Только возможностям производственного оборудования.

38. Что следует сделать, если требования технической документации, используемой при производстве продукции, противоречат требованиям технического регламента?

А) Игнорировать требования технического регламента.

В) Игнорировать требования технической документации.

С) Привести техническую документацию в соответствие с требованиями технического регламента.

Д) Продолжать производство, как и раньше.

39. Что необходимо сделать после внедрения мероприятий по предотвращению выпуска несоответствующей продукции?

А) Прекратить контроль качества продукции.

В) Провести мониторинг и оценку эффективности внедренных мероприятий.

С) Уволить сотрудников, ответственных за внедрение мероприятий.

Д) Забыть о проблеме.

40. Какие показатели можно использовать для оценки эффективности мероприятий по предотвращению выпуска несоответствующей продукции?

А) Количество выпущенной продукции.

В) Количество рекламаций и претензий от клиентов.

С) Затраты на производство продукции.

Д) Все вышеперечисленное.