

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2026 09:29:15
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

УТВЕРЖДЕНО

на заседании Высшей школы дизайна и искусства

Протокол №6 от
26.06.2026г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Основы обеспечения качества»

наименование дисциплины	
по образовательной программе высшего образования – программе	бакалавриата
«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»	
наименование образовательной программы	
27.03.02 «Управление качеством»	
шифр, наименование направления подготовки / специальности	
Составители	<u>Радюхина Г.В. доцент, высшая школа дизайна и искусства, к.т.н., доцент</u>

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-3	Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Формулирует базовые задачи управления качеством в технических системах ИОПК-3.3. Формулирует цели совершенствования в профессиональной деятельности
ОПК-8.	Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг	ИОПК-8.1. Обобщает профессиональную информацию в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг
ПК-2	Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ИПК-2.1. Анализирует причины, вызывающие снижение качества продукции (работ, услуг), используя цифровые технологии для сбора и обработки данных

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

владеть навыками:

- навыками разработки и ведения необходимой документации по созданию системы менеджмента качества
- основными методами и инструментами анализа в области управления качеством продукции;
- навыками исследования применяемых методов контроля (качественных и количественных) показателей качества продукции (работ, услуг) в организации
- навыками сбора данных по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги)

уметь:

- использовать нормативные правовые документы по управлению качеством
- осуществлять контроль эффективности СМК проводить корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на улучшение качества
- формулировать перспективную политику развития организации и систему ее реализации
- Систематизировать и анализировать данные по показателям качества, характеризующим разрабатываемую и выпускаемую продукцию (работы, услуги)

знать:

- семейство международных стандартов ИСО 9000 и их роль в обеспечении качества
- Основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) основные законодательные и нормативные акты в области качества
- основы системного подхода к обеспечению качества
- механизмы комплексного подхода в обеспечении качества продукции

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	Тема 1. Философский, технико-экономический и юридический подходы к обеспечению качества	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
2	Тема 2. Семейство международных стандартов ИСО 9000. Роль их в обеспечении качества, тенденция их совершенствования. ИСО 9001. ИСО 9004	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
3	Тема 3. Системы и системный подход к обеспечению качества.	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
4	Тема 4. Роль процессов в обеспечении качества. Обработка элементов внутренней системы качества и внедрение их моделей через процессы.	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
5	Тема 5. Четыре аспекта качества и их реализация	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
6	Тема 6. Комплексный подход в обеспечении качества. Механизмы комплексного подхода	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2
7	Тема 7. Разработка, внедрение и сертификация системы менеджмента качества	ОПК-3, ОПК-8, ПК-2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течении одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине – экзамен.

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
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 экзамену

ОПК-3. Способен использовать фундаментальные знания для решения базовых задач управления качеством в технических системах с целью совершенствования в профессиональной деятельности

1. Какой принцип положен в основу системы контроля?
2. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
3. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?
4. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
5. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума ?
6. В чем суть цикла PDCA?
7. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
8. В чем суть системы БИП?
9. В чем суть системы КАНАРСПИ?
10. В чем отличия системы КС УКП?
11. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
12. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
13. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
14. В чем заключается основная философия TQM?
15. Что характерно для MBQ и MBO?
16. В чем заключается роль контроля и отбраковки готовой продукции, ее положительные и отрицательные стороны?
17. Какой принцип положен в основу системы контроля?
18. Применение каких методов очень важно при контроле качества?
19. В чем состоит сущность и основные недостатки этапа контроля качества?

Тесты

- 1 Как называется документ, определяющий систему менеджмента качества организации
 - : руководство по качеству
 - : политика в области качества
 - : миссия организации
 - : цели в области качества
- 2 Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств подразделяются на:
 - : единичные
 - : комплексные
 - : суммарные
- 3 Для оценки уровня качества продукции применяют методы
 - : дифференциальный
 - : комплексный
 - : единичный
- 4 Качественные признаки продукции могут носить:
 - : альтернативный характер
 - : структурный характер
- 5 Какие существуют методы оценки уровня качества продукции
 - : экспериментальный
 - : экспертный
 - : дифференциальный
- 6 Для оценки уровня качества продукции применяют методы
 - : смешанные
 - : комплексные
 - : интегральные

- 7 Какие существуют методы определения значений показателей качества продукции
- : экспериментальный
 - : расчетный
 - : аналитический
- 8 Основной задачей ОТК является
- : контроль за качеством сырья, материалов, за соответствие их стандартам и техническим условиям
 - : осуществление материальной мотивации работников предприятия
 - : учет и хранение технической документации в цехе
 - : способность предъявлять адекватные требования в зависимости от ситуации
- 9 Чьи должностные обязанности сводятся к внедрению локальных требований по качеству, определение порядка обеспечения качества, осуществление поддержки аудита, составление отчетов для руководства и менеджера по качеству
- : менеджер по обеспечению качества
 - : начальник ОТК
 - : контролер по качеству
 - : уполномоченный по качеству
- 10 Выбери существующие стадии жизненного цикла продукции
- : разработка продукции
 - : эксплуатация или потребление продукции
 - : реализация продукции
- 11 Показатели качества продукции по количеству характеризующих свойств подразделяются на:
- : интегральные
 - : комплексные
 - : суммарные
- 12 Все затраты можно разделить на:
- : научно-технические, управленческие, производственные
 - : технические, групповые, материальные
 - : прямые, косвенные и постоянные
- 13 Какой аббревиатуре соответствует понятие «Всеобщий (тотальный) менеджмент качества»
- : TQM
 - : MBQ
 - : TQC
 - : UQM
 - : SQC
 - : CWWQC
- 14 Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО
- : 11
 - : 10
 - : 12
 - : 13
 - : 14
- 15 Ведущей организацией в области международной стандартизации является
-
- : Международная организация по стандартизации (ИСО)
 - : Международная электротехническая комиссия (МЭК)
 - : Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ)
- 16 Кто предложил концепцию научного менеджмента
- : Тейлор
 - : Форд
 - : Шухарт
- 17 Кто является отцом концепции непрерывного процесса улучшения качества и всеобщего менеджмента качества
- : Джуран
 - : Деминг
 - : Исикава

18 Кто разработал программу «ноль дефектов»

- : Кросби
- : Деминг
- : Джуран

19 В каком году была создана система КСУКП (комплексная система управления качеством продукции)

- : 1975
- : 1961
- : 1964

20 Название 4-й фазы становления современной философии качества

- : фаза планирования качества
- : фаза постоянного повышения качества
- : фаза управления качеством

21 Представитель 4-й фазы становления современной философии качества

- : Тагути
- : Тейлор
- : Исикава

22 Ученый, чья концепция была основана на статистических методах

- : Шухарт
- : Тейлор
- : Тагути

23 Понятие, включающее в себя четыре ключевых слова: фундаментальное, радикальное, процессы, резкое

- : реинжиниринг
- : бизнес-процессы

24 Соратник Форда, один из первых представителей учения об управлении качеством

- : Тейлор
- : Шухарт

25 Ученый, сформулировавший критерии качества процесса, представитель 2-й фазы становления современной философии качества

- : Шухарт
- : Тейлор
- : Деминг

26 Ключевое слово в определении понятия «Реинжиниринг»

- : «радикальное»
- : «фундаментальное»
- : «резкое»

27 Название 2-й фазы становления современной философии качества

- : фаза управления качеством
- : фаза отбраковки
- : фаза постоянного повышения качества

28 Название 1-й фазы становления современной философии качества

- : фаза отбраковки
- : фаза управления качеством
- : фаза постоянного повышения качества

29 Название 3-й фазы становления современной философии качества

- : фаза постоянного повышения качества
- : фаза отбраковки
- : фаза управления качеством

30 Что устанавливает ИСО 9001

- : устанавливает требования к системе менеджмента качества
- : устанавливает требования к стандартизации
- : устанавливает требования к сертификации
- : нет верного ответа

31 Под четырьмя аспектами качества подразумевают:

- : качество, обусловленное определением спроса на продукцию
- : качество, обусловленное проектированием продукции
- : качество, обусловленное соответствием проекту в процессе изготовления

- : качество, обусловленное поддержанием соответствия продукции на стадии эксплуатации
 - : качество, обусловленное маркетинговыми исследованиями
 - : качество, обусловленное поддержанием соответствия на стадии упаковки
- 32 Методы управления качеством можно разделить на группы:
- : организационные
 - : социально-психологические
 - : экономические
 - : организационно-технологические
 - : социологические
- 33 С позиции потребителя качество изделия _____
- : степень удовлетворения требований потребителя
 - : улучшение жизни населения
- 34 Показатели качества (соответствия) производственных процессов делятся на:
- : дополнительные
 - : основные
 - : вспомогательные
- 35 Политика в области качества может быть сформулирована в виде:
- : принципа деятельности
 - : долгосрочной цели
 - : методов
- 36 Расположите элементы процесса «Контроль качества» в порядке их последовательности:
- 37 Выделение предметов, подлежащих контролю, т.е. определение того, что нужно контролировать
- Выбор единицы измерения
 - Установление видов измерений
 - Установление стандартных характеристик
 - Измерение реальных параметров
 - Анализ различий в реальных и стандартных параметрах
 - Устранение различий
- 38 Расположите элементы процесса «Планирование» в порядке их последовательности:
- Выявление потребителей, как внешних, так и внутренних
 - Определение их потребностей
 - Разработка продукта, отвечающего выявленным потребностям (под продуктом понимают и товары, и услуги)
 - Установление целей (задач) качества, которые соответствуют потребностям как покупателей, так и поставщиков, и требуют минимальных затрат
 - Разработка процесса, позволяющего производить продукт необходимого качества
 - Доказательство возможностей процесса, т.е. его соответствия целям качества при действующих условиях
- 39 Расположите элементы процесса «Улучшение» в порядке их последовательности:
- Обоснование необходимости улучшений
 - Анализ проектов улучшений
 - Организация руководства проектами
 - Организация диагностики по раскрытию причин несоответствия стандартам
 - Проведение диагностики с целью поиска причин отклонений
 - Предоставление рецептов исправления положения
 - Обоснование эффективности рецептов при действующих условиях
 - Обеспечение контроля для поддержки улучшений
- 40 Основой для разработки политики в области качества служат
- : принципы менеджмента качества
 - : аспекты качества
- 41 Политика в области качества должна:
- : все варианты верны
 - : достаточно просто запоминаться всеми, кто работает на предприятии, т.е. должна быть изложена по возможности кратко

- : быть понятна сотрудникам;
- : отражать основные организационные задачи предприятия;
- : отражать ожидания и требования заказчиков (потребителей) организации, ее персонала, поставщиков, владельцев (акционеров), а также требования общества

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ОПК-8. Способен осуществлять критический анализ и обобщение профессиональной информации в рамках управления качеством продукции, процессов, услуг

1. Что представляет концепция управления качеством А.Фейгенбаума?
2. Какие изменения были внесены во внутрифирменное управление в связи с появлением концепции управления качеством А.Фейгенбаума?
3. В чем суть цикла PDCA?
4. Где и каким образом должен применяться цикл PDCA?
5. В чем суть системы БИП?
6. В чем суть системы КАНАРСПИ?
7. В чем отличия системы КС УКП?
8. Сформулируйте концепцию, выдвинутую движением QC.
9. Назовите предпосылки для развития СМК в сфере услуг.
10. В чем выражается взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества на различных этапах их развития?
11. В чем заключается основная философия TQM?
12. Что характерно для MBQ и MBO?
13. Какие два цикла процессов содержит графическая модель системы менеджмента качества?
14. Какие аспекты являются ключевыми для качества продукции и услуг?
15. Каким образом определяются потребности потребителя в продукции (услуге)?
16. Какие свойства конструкции необходимо учесть при создании проекта продукции (услуги)?
17. Каким образом определяется соответствие продукции проекту?
18. В чем выражается техническое обслуживание продукции?
19. Что такое «триада качества»?
20. В чем заключается планирование качества?

Тесты

1 «Триада качества» включает:

- : планирование
- : контроль
- : улучшение
- : диагностирование

2_____ - это установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке, производстве, обращении, эксплуатации и потреблении, осуществляемые путем систематического контроля качества и целенаправленного воздействия на условия и факторы, влияющие на него

- : управление качеством
- : управление производством

3 _____ - это совокупность методов, к которой относятся распорядительные (приказы, постановления, указания, распоряжения), дисциплинарные, обеспечивающие мотивацию, стабилизирующие, основанные на общеорганизационном и линейно-функциональном регламентировании на основе норм, нормативов, ознакомлений, консультаций

- : организационные методы
- : социально-психологические

4_____ - это совокупность способов воздействия на духовные интересы работников, формирование их мотиваций, связанных с обеспечением соответствующего качества

- : социально-психологические

-: организационные методы

5 -----это способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создания материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества

-: экономические методы

-: социально-психологические

6 ----- подразделяются на методы контроля качества процесса и продукции и методы регулирования качества процесса и продукции

-: организационно-технологические

-: социологические

7 Средства управления качеством включают:

-: все варианты верны

-: оргтехнику, средства связи, которые используют органы управления и лица, управляющие выполнением специальных функций в системах управления качеством

-: банк нормативной документации, регламентирующей показатели качества продукции и организующей выполнение специальных функций по управлению качеством

-: метрологические средства, включающие государственные эталоны, средства измерения

-: регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений (ГСИ)

-: базу государственной службы стандартных справочных данных о свойствах веществ и материалов (ГССД)

8 ----- - это отношения субординации (подчинения) и координации (сотрудничества)

-: управленческие отношения в области качества

-: организационные отношения в области качества

9 ----- характеризуются вертикальными связями руководителей с подчиненными

-: отношения субординации

-: отношения координации

10 ----- строятся с помощью горизонтальных связей между отдельными работниками и организациями, вступающими во взаимодействие ради обеспечения определенного уровня качества продукции или его повышения

-: отношения координации

-: отношения субординации

11 -----представляет собой согласованную рабочую структуру, действующую на предприятии

-: комплексная система управления качеством продукции

-: процессная система управления качеством продукции

12 Цель методических указаний и требований межгосударственных стандартов семейства ИСО 9000-----

-: выполнить требования всех аспектов качества продукции

-: обеспечить общие методические указания по руководству качеством

-: обеспечить общие указания по управлению персоналом

13 Первый этап реализации аспектов качества

-: принятие решений и подготовка технических условий

-: процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности

14 Второй этап реализации аспектов качества

-: процесс проверки готовности производства и распределение организационной ответственности

-: разработка долгосрочных планов по качеству

15 Третий этап реализации аспектов качества

-: процесс изготовления продукции или предоставления услуг

-: разработка долгосрочных планов по качеству

16 Четвертый этап реализации аспектов качества

- : устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем
 - : разработка долгосрочных планов по качеству
- 17 Пятый этап реализации аспектов качества
- : разработка долгосрочных планов по качеству
 - : устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем
- 18 Система управления качеством продукции опирается на следующие взаимосвязанные категории управления:
- : все варианты верны
 - : объект
 - : цели
 - : факторы
 - : субъект
 - : методы
 - : средства
 - : тип критериев
- 19 ----- это постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование
- : управление качеством
 - : удовлетворение качеством продукции
- 20 Стратегические функции управления качеством включают:
- : определение направлений проектных и конструкторских работ
 - : анализ достигнутых результатов качества производства
 - : анализ информации о рекламациях
 - : анализ информации о потребительском спросе
 - : управление сферой производства
- 21 Тактические функции управления качеством включают:
- : управление сферой производства
 - : поддержание на уровне заданных показателей качества
 - : взаимодействие с управляемыми объектами и внешней средой
 - : анализ достигнутых результатов качества производства
- 22 ----- представляет собой совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции
- : система управления качеством продукции
 - : управление качеством
- 23 Система управления качеством продукции должна удовлетворять требованиям к:
- : все варианты верны
 - : МС ИСО 9001 – требования к системе контроля и испытаний продукции, сертификации надежности
 - : МС ИСО 9002 – требования к системе организации производства
 - : МС ИСО 9003 – требования к системе управления качеством от проектирования до эксплуатации
- 24 ----- это постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества
- : улучшение качества
 - : обеспечение качества
- 25 По мнению отечественных и зарубежных специалистов, качество продукции закладывается
- : в конструкторской документации
 - : в технологической документации
 - : в маркетинговых исследованиях

- 26 Какая из перечисленных групп стандартов не относится к стандартам, обеспечивающим качество продукции
- : стандарты информационных технологий
 - : стандарты по Системе аккредитации
 - : стандарты по Системе сертификации
 - : стандарты технической подготовки производства
- 27 В управлении качеством существуют два подхода:
- : системный
 - : процессный
 - : циклический
 - : типовой
- 28 Способ и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуемого качества - это_____
- : метод управления качеством
 - : принцип управления качеством
- 29 Какой принцип позволяет предприятию отстоять на рынках сбыта свои позиции в борьбе с конкурентами
- : принцип постоянного совершенствования
 - : принцип непрерывности
- 30 Основные направления и цели фирмы, в области качества, официально сформулированные внешним руководством фирмы- это_____
- : политика в области качества
 - : принцип целенаправленности
- 31 Система для установления политики качества, целей качества и достижения этих целей – это _____
- : система менеджмента качества
 - : управление качеством
 - : улучшение качеством
- 32 Часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности
- : улучшение качеством
 - : управление качеством
- 33 _____это деятельность, направленная на изучение потребностей других заинтересованных сторон (владельцев, акционеров, персонала, поставщиков, государства, региона и общества в целом)
- : применение принципа ориентации на потребителя
 - : системный подход к управлению
- 34 При проведении работ по ориентации на потребителя целесообразно проанализировать проблему с помощью
- : «Дерева потребностей»
 - : диаграммы рассеивания
- 35 _____ это целостная совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности
- : качество
 - : удовлетворенность
- 36 _____ категория или разряд, присвоенный объектам, имеющим то же функциональное применение, но иные требования к качеству
- : градация
 - : качество
- 37 В управлении проектом принято различать ключевые аспекты качества:
- : все варианты верны
 - : качество, обусловленное соответствием рыночным потребностям и ожиданиям.
 - : качество разработки и планирования проекта
 - : качество выполнения работ по проекту в соответствии с плановой документацией
 - : качество материально-технического обеспечения проекта
- 38 Современная концепция менеджмента качества имеет в своей основе следующие основополагающие принципы:
- : все варианты верны

- : качество — неотъемлемый элемент проекта в целом (а не некая самостоятельная функция управления)
- : оценка качества — это то, как оценивает потребитель, а не изготовитель
- : ответственность за качество должна быть адресной
- : для реального повышения качества нужны новые технологии
- : повысить качество можно только усилиями всех работников предприятия
- : контролировать процесс всегда эффективнее, чем результат (продукцию)
- : политика в области качества должна быть частью общей политики предприятия

39 Основной принцип TQM

- : отношения внутри компании строятся на основе сотрудничества
- : отношения внутри компании строятся на основе управления

40 Философия TQM раскрывается в его наиболее важных элементах:

- : все варианты вены
- : ориентировать всю деятельность компании на нужды и пожелания как внешних, так и внутренних потребителей
- : обеспечивать возможности для реального участия каждого работника в процессе достижения главной цели - удовлетворения запросов потребителя
- : фокусировать внимание на процессах, рассматривая их как оптимальную систему достижения главной цели - максимизации ценности продукта для потребителя и минимизации его стоимости, как для потребителя, так и производителя
- : постоянно и непрерывно улучшать качество продукта
- : основывать все решения компании на фактах

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

ПК-2 Способен осуществлять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг)

1. Почему необходимо улучшение качества?
2. Каким образом взаимодействуют процессы «триады качества»?
3. Что значит «управлять качеством»?
4. На каких принципах основано управление качеством продукции?
5. На какие группы можно разделить методы управления качеством?
6. Охарактеризуйте организационные и социально-психологические методы.
7. Охарактеризуйте экономические и организационно-технические методы.
8. Что включают средства управления качеством?
9. Каковы функции, выполняемые в отношении качества как объекта управления?
10. Чем характеризуются отношения субординации?
11. В чем выражаются отношения координации?
12. Назовите основные задачи КСУКП.
13. Назовите уровни оценки качества.
14. Какие виды затрат на качество вы знаете?
15. Как классифицируются управленческие затраты?
16. Назовите разновидности производственных затрат.
17. Как определить прибыль, соответствующую оптимальному качеству?
18. Какие этапы проходит предприятие при разработке и внедрении СМК?
19. Как происходит сертификации СМК?

Тесты

- 1 Документально зафиксированное распределение обязанностей и полномочий содержится в

- :МС ИСО 9001
- :МС ИСО 9004
- :МС ИСО 9003
- :МС ИСО 9011

- 2 Первый этап процесса проведения сертификации системы качества НЕ включает:

- :Предварительную проверку и оценку системы качества
- :Выдачу сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта
- :Заявку на проведение сертификации системы качества

-:Заключение договора на проведение сертификации системы качества

3 Что НЕ относится к информационным данным о качестве продукции?

-:Сведения о рекламациях

-:Потери от брака

-:Результаты ранее проведенной на предприятии сертификации

-:Декларация о соответствии системы качества

-:Испытания продукции

4 Второй этап процесса проведения сертификации системы качества не включает:

-:Заключение договора на проведение сертификации системы качества

-:Проведение предварительного совещания по организации на предприятии проверки системы качества

-:Проведение проверки системы качества

-:Составление и рассылку отчета о проведении на предприятии проверки системы качества

5 По результатам первого этапа сертификации орган по сертификации составляет заключение, в котором не указывается:

-:Готовность предприятия проведения второго этапа работ по сертификации системы качества

-:Причины нецелесообразности или невозможности проведения работ по второму этапу

-:Ориентировочный срок повторной проверки

-:Целесообразность проведения второго этапа работ

6 При положительном решении сертификат выдается на определенный срок. Обычно этот срок ограничивается:

-:Одним годом

-:Двумя годами

-:Тремя годами

-:Пятью годами

7 Работа по аккредитации не включает:

-:Экспертизу документов по аккредитации

-:Аттестацию заявителя

-:Анализ всех материалов по результатам экспертизы и аккредитации

-:Проведение проверки системы качества

8 Что не относится к органам аккредитации:

-:Госстандарт России

-:Федеральные органы исполнительной власти

-:Российское общество страхователей

-:Юридические лица, отвечающие установленным требованиям

9 В каком году были опубликованы известные стандарты ИСО серии 9000:

-:1978

-:1989

-:1991

-:1987

10 Международная конференция по аккредитации испытательных лабораторий ИЛЛК ежегодно проводит конференции для обмена информацией и опытом по вопросам (выберите лишнее):

-:Взаимного признания результатов испытаний

-:Аккредитации лабораторий

-:Оценки качества результатов испытаний

-:Проведения сертификации системы качества

11 ФСА (функционально-стоимостной анализ) – метод (выберите то, что не относится):

-:Системного исследования функций

-:Работоспособности различных объектов

-:Затрат на реализацию объектов

-:Сертификации систем качества

12 Развитие теории ФСА нашло широкое применение в отраслях (выберите то, что не относится):

-:Машиностроения

-:Металлургии

-:Электротехнической

-:Электронной промышленности

13 В основе метода ФСА лежат данные, которые обеспечивают менеджеров информацией, необходимой для обоснования и принятия управленческих решений при применении метода:

-:«Точно в срок»

-:Всеобщее управление качеством

-:Непрерывное улучшение

-:Реинжиниринг бизнес-процессов

-:Все ответы верны

14 Концепция ФСА позволяет представить управленческую информацию в виде ... показателей:

-:Экономических

-:Финансовых

-:Социальных

-:Качественных

15 Основные направления использования ФСА-модели для реорганизации бизнес-процессов - это повышение производительности. Оно включает в себя три этапа. На первом этапе осуществляется:

-:Выявление причины непроизводительных расходов и пути их устранения

-:Мониторинг

-:Ускорение нужных изменений с помощью измерения основных параметров производительности

-:Анализ функций для определения возможностей повышения эффективности их выполнения.

16 К подготовительному этапу ФСА не относится:

-:Сбор и изучение информации об интересующих затратах, условиях работы и недостатках системы управления

-:Выбор объекта и определение целей ФСА

-:Подбор и утверждение состава исследовательской группы

-:Обучение специалистов группы основам ФСА

17 Классификация функций ФСА (выберите то, что не относится):

-:Главные

-:Дополнительные

-:Основные

-:Вспомогательные

-:Ненужные

18 Эффективное управление проектом описания процесса должно представлять собой процесс, в ходе которого координируется работа (выберите то, что не относится):

-:Разработчиков

-:Экспертов

-:Инженеров

-:Тех, кто утверждает окончательную версию документов, содержащих описание процессов или их частей

19 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:

-:Сбор информации об исследуемом процессе

-:Документирование информации

-:Представление информации в виде модели

-:Подборку аналогии процесса

20 Определение, классификация и идентификация как процесс включает:

-:Подборку аналогии процесса

-:Документирование информации

-:Классификацию процесса в рамках модели

-:Уточнение модели посредством итеративного рецензирования, принятия и утверждения

21 Определение, классификацию и идентификацию процессов следует начать с подготовительного этапа, который не включает:

-:Формулировку цели, точки зрения о представлении будущих моделей процессов и об их предполагаемом использовании в будущем

-:Формирование рабочей группы из числа сотрудников организации и/или привлеченных специалистов

-:Анализ процесса для повышения его эффективности

-:Согласование планов и сроков по проекту среди всех участников, назначение ответственных исполнителей по проекту, а также составление и утверждение сроков и бюджета по проекту

22 Для получения наиболее полной информации о процессе можно использовать различные источники (выберите то, что не относится):

-:Обзор документов;

-:Интернет источники;

-:Опрос и анкетирование;

-:Наблюдение за работой сотрудников в подразделениях организации.

23 На этапе документирования полученной информации происходит:

-:Создание моделей процессов

-:Подборка входов процесса

-:Анализ выходов процесса

-:Планирование механизмов

24 Процесс на диаграмме А-о в IDEF0 представляется:

-:Одним блоком

-:Двумя блоками

-:Четырьмя блоками

-:Несколькими блоками, в зависимости от процесса

25 С помощью дуг на диаграмме А-о в IDEF0 разработчик фиксирует (выберите то, что не относится):

-:Входы

-:Выходы

-:Руководителей подпроцессов

-:Управление

-:Механизмы процесса

26 Для более точного отображения деталей и выяснения "узких мест" на схеме в IDEF0, требующих уточнения, рекомендуется создавать сразу:

-:от 4 до 6 диаграмм

-:от 2 до 4 диаграмм

-:количество не важно

27 По терминологии, принятой в исследовании процессов, IDEF0-модели относятся к классу:

-:Концептуальных

-:Имитационных

-:Математических

-:Экономических

28 IDEF0 модель отвечает на вопрос:

-:что делает организация

-:где происходит деятельность организации

-:все ответы верные