

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Хакасский технический институт – филиал федерального государственного автономного  
образовательного учреждения высшего образования  
**«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**Б1.В.06 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки / специальность:  
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) подготовки / специализация:  
38.03.01.10.09 Экономика предприятий и организаций

Форма обучения: очно-заочная

Год набора 2019

**1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций**

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные средства
5	9 (экзамен)	способность выбрать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, проанализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы (ОПК 3)	Знать: инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей	ОС-1
			Уметь: анализировать результаты расчетов и обосновать полученные выводы	ОС-2
			Владеть: навыками выбора инструментальных средств для обработки экономических данных, анализа результатов расчетов и обоснования полученных выводов	ОС-3
		способность находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовность нести за них ответственность (ОПК-4)	Знать: основы организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности	ОС-1
			Уметь: находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и нести за них ответственность	ОС-2
			Владеть: навыками принятия организационно-управленческих решений в профессиональной деятельности	ОС-3
		способность выполнять необходимые для составления экономических разделов планы расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами (ПК-3)	Знать: экономические разделы планов и стандарты организации	ОС-1
			Уметь: обосновывать экономические расчеты и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	ОС-2
			Владеть: навыками выполнения экономических расчетов, обоснования и представления результатов работы в соответствии с принятыми в организации стандартами	ОС-3
				ОПК-3, ОПК-4, ПК-3

**2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки владений, умений. Знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания**

Текущий контроль знаний необходим для проверки усвоения учебного материала и его закрепления. Контроль следует проводить на протяжении всего периода изучения дисциплины. Текущий контроль осуществляется на контрольной неделе и на практических занятиях.

### **Оценочное средство 1 – ТЕСТ (ОС-1).**

Пример вариантов тестовых заданий:

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество - это:

- а) Тотальный менеджмент;
- б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
- в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
- г) Совокупность технических характеристик продукции.

2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:

- а) Работ;
- б) Продукции;
- в) Услуг;
- г) Продукции, услуг, работ, процессов.

3. Термин «эксплуатация» относится к:

- а) Бытовой технике;
- б) Топливу;
- в) Технологическому оборудованию;
- г) Парфюмерно-косметическим продуктам.

4. Термин «потребление» относится к:

- а) Бытовой технике;
- б) Топливу;
- в) Технологическому оборудованию;
- г) Парфюмерно-косметическим продуктам.

5. К объектам управления качеством относятся:

- а) Продукция;
- б) Процессы;
- в) Отделы технического контроля предприятия;
- г) Работники.

6. К субъектам управления качеством относятся:

- а) Продукция;
- б) Процессы;
- в) Отделы технического контроля предприятия;
- г) Центр менеджмента качества предприятия.

7. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:

- а) Приобретение сырья и комплектующих;
- б) Выработка управленческих решений по управлению качеством;
- в) Упаковка продукции.

8. Цеховой контроль качества появился:

- а) В 1870 году;
- б) В начале XX века;
- в) В 30-х годах XX века;

- г) После второй мировой войны.
- 9. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
  - а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
- 10. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:
  - а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
- 11. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:
  - а) Системный подход;
  - б) Комплексный подход;
  - в) Процессный подход;
  - г) Использование статистических методов.
- 12. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:
  - а) На этапах проектирования и производства продукции;
  - б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
  - в) На этапах производства и контроля качества.
- 13. Целью процесса управления качеством является:
  - а) Непрерывный контроль качества;
  - б) Выявление дефектов на стадии производства;
  - в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
  - г) Вовлечение всех работников в управление качеством.
- 14. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:
  - а) Все работники предприятия;
  - б) Работники службы качества;
  - в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
  - г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.
- 15. Процесс - это ...
  - а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
  - б) Услуга производственного характера;
  - в) Деятельность по управлению качеством;
  - г) Деятельность по производству продукции.
- 16. Категория «качество» имеет:
  - а) Технический аспект;
  - б) Географический аспект;
  - в) Гендерный аспект;
  - г) Экономический аспект;
  - д) Правовой аспект.
- 17. Что такое петля качества?
  - а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;

- б) Совокупность операций по управлению качеством;
  - в) Программа мер в области качества;
  - г) Концентуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара
18. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:
- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
  - б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
  - в) Производство и контроль;
  - г) От материально-технического снабжения до утилизации.
19. Жизненный цикл продукции - это ...
- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
  - б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
  - в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
  - г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.
20. ISO (ИСО) - это.
- а) Международная организация по стандартизации;
  - б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
  - в) Международная организация по управлению качеством;
  - г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.
21. Долговечность - это.
- а) Показатель назначения;
  - б) Экономический показатель;
  - в) Показатель надежности;
  - г) Показатель технологичности.
22. Интегральный показатель качества отражает:
- а) Одно из свойств продукции;
  - б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
  - в) Несколько простых свойств совместно.
23. Калорийность продукта питания - это.
- а) Показатель назначения;
  - б) Экономический показатель;
  - в) Экологический показатель;
  - г) Показатель безопасности.
24. Максимальная скорость автомобиля - это.
- а) Показатель безопасности;
  - б) показатель надежности;
  - в) Показатель назначения;
  - г) Экономический показатель.
25. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:
- а) Безотказность;
  - б) Блочность;
  - в) Долговечность;
  - г) Сохранность.

26. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:
- а) Дифференциальный;
  - б) Разностный;
  - в) Интегральный;
  - г) Инструментальный.
27. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:
- а) Использование экспертных процедур;
  - б) Опросы потенциальных покупателей;
  - в) Анализ рекламаций;
  - г) Испытание продукции с помощью технических средств.
28. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:
- а) Органолептический;
  - б) Расчетный;
  - в) Дифференциальный;
  - г) Измерительный (регистрационный).
29. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:
- а) Органолептический;
  - б) Расчетный;
  - в) Дифференциальный;
  - г) Измерительный (регистрационный).
30. В каких единицах может измеряться уровень качества:
- а) В денежных единицах;
  - б) В любых натуральных единицах;
  - в) В относительных единицах;
  - г) В натуральных и денежных единицах.
31. Квалиметрия - это наука...
- а) Об управлении качеством;
  - б) О способах и методах измерения и количественной оценки качества;
  - в) О статистических методах контроля качества продукции
32. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
33. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
34. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека - это.
- а) Эргономические показатели;
  - б) Показатели безопасности;
  - в) Показатели назначения;
  - г) Эстетические показатели.
35. Социологический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;

- б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
36. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
37. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:
- а) Затраты на гарантийный ремонт;
  - б) Затраты на обеспечение качества;
  - в) Цена потребителя;
  - г) Долговечность.
38. Емкость аккумулятора мобильного телефона - это.
- а) Показатель надежности;
  - б) Показатель назначения;
  - в) Эргономический показатель;
  - г) Экономический показатель.
39. Средний срок службы кофеварки - это.
- а) Показатель надежности;
  - б) Показатель назначения;
  - в) Экономический показатель;
  - г) Показатель безопасности.
40. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию - 70 тыс. рублей, а капитальные вложения в производство - 30 тыс. рублей.
- а) 4,0
  - б) 1,2
  - в) 12/7
  - г) 0,25
41. Если  $q_N$  - доля дефектных изделий в партии,  $q_n$  - доля дефектных изделий в выборке, то выполняется соотношение:
- а)  $q_N > q_n$
  - б)  $q_N < q_n$
  - в)  $q_N = q_n$
  - г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.
42. Риск поставщика - это — ...
- а) Вероятность неоплаты потребителем партии продукции;
  - б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
  - в) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная;
  - г) Вероятность события, что партия изделий будет забракована.
43. Риск потребителя — это ...
- а) Вероятность непоставки поставщиком партии продукции;

- б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
- в) Вероятность события, при котором негодная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная.
44. Если  $q_N$  - доля дефектных изделий в партии;  $q_n$  - доля дефектных изделий в выборке, то ошибка первого рода имеет место в случае, когда:
- $q_N > q_n$
  - $q_N < q_n$
  - $q_N = q_n$
  - Возможен любой из выше перечисленных случаев.
45. Если  $q_N$  - доля дефектных изделий в партии;  $q_n$  - доля дефектных изделий в выборке, то ошибка второго рода имеет место в случае, когда:
- $q_N > q_n$
  - $q_N < q_n$
  - $q_N = q_n$
  - Возможен любой из выше перечисленных случаев.
46. Укажите верные утверждения:
- Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;
  - Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);
  - Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;
  - Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.
47. Разделить изделия по сортам позволяет:
- Контроль по количественному признаку;
  - Контроль по качественному признаку;
  - Контроль по альтернативному признаку;
  - Любой из вышеприведенных видов контроля.
48. На первой ступени двухступенчатого плана контроля приемочное число равно 5, браковочное число - 9. В выборке оказалось 7 дефектных изделий. В результате:
- Партия изделий принимается;
  - Партия изделий бракуется;
  - Принимается решение об отборе повторной выборки;
  - Принимается решение о переходе к одноступенчатому плану.
49. Какой из приведенных планов выборочного контроля не применяется на практике:
- Последовательный;
  - Параллельный
  - Одноступенчатый
  - Многоступенчатый
50. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:
- Найти среднее отклонение контролируемого параметра
  - Разделить изделия на годные и дефектные
  - Разделить изделия по сортам
51. Приемочное число - это ..
- Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в выборке.
  - Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в генеральной совокупности
  - Минимальное пороговое число дефектных изделий в выборке, при превышении которого партию бракуют (при двухступенчатом плане контроля)



52. При одноступенчатом плане контроля принято приемочное число  $c=5$ . Число дефектных изделий в выборке оказалось равным 5. В этом случае партия изделий:
- а) Принимается
  - б) Бракуется
  - в) Принимается решение об отборе повторной выборки.
53. Контроль с частичным участием человека - это.
- а) Активный контроль
  - б) Автоматизированный контроль
  - в) Автоматический контроль
54. По объему проверки контроль делится на:
- а) Сплошной
  - б) Приемочный
  - в) Выборочный
  - г) Активный
55. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:
- а) Гистограмму
  - б) Контрольные карты
  - в) Диаграмму К. Исикавы
  - г) Диаграмму Парето
56. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:
- а) Контрольные карты
  - в) Диаграмму К. Исикавы
  - г) Диаграмму Парето
57. Назовите основную характеристику партии изделий при контроле по альтернативному признаку
- а) Доля дефектных изделий в партии
  - б) Доля дефектных изделий в выборке
  - в) Число дефектных изделий в выборке
  - г) Объем выборки
58. Для риска поставщика допустимый процент появления ошибочных оценок составляет обычно:
- а) 1%
  - б) 5%
  - в) 10%
  - г) 15%
59. Для риска потребителя допустимый процент появления ошибочных оценок принимают равным:
- а) 1%
  - б) 5%
  - в) 10%
  - г) 15%
60. Если после процедуры контроля изделие может быть в дальнейшем использовано, контроль называется:
- а) Активным
  - б) Неразрушающим
  - в) Операционным
  - г) Приемочным
61. Роль руководства компании в TQM:

- а) Руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
  - б) Эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
  - в) Эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании
62. В менеджменте качества участвуют:
- а) Все службы и подразделения компании
  - б) Только служба менеджмента качества
  - в) Руководство компании и служба менеджмента качества
63. Менеджмент качества связан:
- а) С производственными подразделениями компании
  - б) Со службой менеджмента качества
  - в) Со всей системой управления компании
  - г) Со всеми поставщиками компании
64. Какой из нижеперечисленных тезисов неверен: внедрение методов TQM требует:
- а) Вовлечение и обучение всего персонала
  - б) Мониторинга поставщиков и качества их продукции
  - в) Смены персонала компании
65. Бизнес-процессы - это....
- а) Процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой)
  - б) Структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности
  - в) Характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих
66. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества:
- а) ИСО 9000:2000
  - б) ИСО 9001:2000
  - в) ИСО 9004:2000
  - г) ИСО 19011:2000
67. В каком международном стандарте содержатся рекомендации по аудиту систем менеджмента качества:
- а) ИСО 9000:2000
  - б) ИСО 9001:2000
  - в) ИСО 9004:2000
  - г) ИСО 19011:2000
68. Система менеджмента качества - это.
- а) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий
  - б) Совокупность всех видов контроля качества на предприятии
  - в) Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качества
  - г) деятельность по обеспечению качества при производстве продукции
69. Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:
- а) Финансовый план предприятия
  - б) Бюджет предприятия
  - в) Обязательные документированные процедуры
  - г) Устав предприятия

70. Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:
- а) Политику в области
  - б) Руководство по качеству
  - в) Цели в области качества
  - г) Обязательные документированные процедуры
71. Документ системы менеджмента качества, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса - это .
- а) Политика в области качества
  - б) Руководство по качеству
  - в) Обязательная документированная процедура
  - г) Регистрационная запись по качеству
72. Какой из нижеприведенных принципов не лежит в основе построения систем менеджмента качества:
- а) Системный подход
  - б) Сплошной контроль качества
  - в) Процессный подход
  - г) Постоянное улучшение
73. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:
- а) Управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия
  - б) Использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей
  - в) Внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции
74. Цикл РДСА (цикл Деминга) - это ...
- а) Цикл «проектирование - производство - контроль - сбыт»
  - б) Цикл «план - реализация - проверка - исправление»
  - в) Цикл «производство - контроль - исправление дефектов — сбыт»
75. Какие особенности из перечисленных характерны для процессной модели построения системы менеджмента качества:
- а) Необходимость измерения входных и выходных показателей процесса
  - б) Сплошной контроль качества
  - в) Экспертный метод определения значений показателей качества
  - г) Реализация для каждого процесса замкнутого цикла управления
76. Политика в области качества - это.
- а) Документ, принимаемый Правительством РФ
  - б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ
  - в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия
  - г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000
77. ГОСТ Р ИСО 9001:2000 является:
- а) Международным стандартом
  - б) Российским национальным стандартом
  - в) Отраслевым стандартом
  - г) Стандартом предприятия
78. Выделите верные, на Ваш взгляд, утверждения:

- а) Система менеджмента качества (СМК) - это часть общей системы управления предприятием
- б) СМК внедряется только для выявления дефектов продукции
- в) СМК регламентирует действия только администрации предприятия и поставщиков
- г) СМК регламентирует действительность всех сотрудников предприятия
79. Семейство стандартов ИСО 9000:2000 включает:
- а) 3 стандарта
- б) 4 стандарта
- в) 9 стандартов
- г) 24 стандарта
80. Выберите верные утверждения. Стандарты ИСО 9000:2000:
- а) Определяют процедуру сертификации систем качества
- б) Могут быть использованы только на промышленных предприятиях
- в) Определяют принципы построения систем менеджмента качества
- г) Регламентируют процессы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции
81. Сертификация продукции - это...
- а) Процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
- б) Процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- в) Согласование поставщиком и потребителем требований по качеству
- г) Процедура приемки системы менеджмента качества предприятия
82. Аккредитация - это.
- а) Признание соответствия продукции на уровне государства
- б) Официальное признание прав испытательной лаборатории
- в) Официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию
- г) Официальное признание соответствия стандартам системы менеджмента качества предприятия
83. Сертификация всегда носит:
- а) Добровольный характер по всем видам продукции
- б) Обязательный характер по всем видам продукции
- в) Законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации
- г) Необходимость сертификации по всем видам продукции определяется поставщиком и потребителем совместно
84. Каково назначение обязательной сертификации (ОС)?
- а) ОС проводится с целью выпуска высококачественной продукции
- б) ОС проводится с целью защиты здоровья потребителя от недоброкачественной продукции
- в) ОС проводится исключительно для выхода продукции на международные рынки
85. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?
- а) Госстандарт
- б) Орган, проводивший сертификацию продукции
- в) Специально аккредитованная лаборатория
- г) Регистрационная коллегия
86. Какая из процедур не входит в процесс сертификации:
- а) Оформление заявки на сертификацию
- б) Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям

- в) Исправление выявленных в процессе сертификации недостатков
  - г) Анализ результатов оценки соответствия
87. Какие из приведенных ниже утверждений относятся к принципам сертификации систем менеджмента качества?
- а) Строго конфиденциальный характер сертификации
  - б) Обязательность сертификации системы менеджмента качества
  - в) Ответственность за результаты сертификации несет сертифицирующий орган
  - г) Объективность оценок качества
88. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:
- а) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов
  - б) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей
  - в) Подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000
  - г) Обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки
89. Инспекционный контроль сертифицированного объекта проводится с целью:
- а) Выдачи сертификата соответствия
  - б) Определения возможности сохранения ранее выданного сертификата
  - в) Определение возможности выхода продукции на внешние рынки
90. Добровольная сертификация проводится для продукции:
- а) Попадающей в законодательно регулируемую область
  - б) Попадающей в законодательно не регулируемую область
  - в) Планируемой к выходу на международные рынки
91. Затраты на качество - это ...
- а) Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
  - б) Затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции
  - в) Затраты на организацию подразделений по управлению качеством
  - г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию
92. Внутренние потери - это.
- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
  - б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
  - в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
  - г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
93. Внешние потери - это.
- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
  - б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
  - в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
  - г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
94. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана - Фейгенбаума?

- а) Затраты на контроль
  - б) Затраты на соответствие
  - в) Затраты на несоответствие
  - г) Внутренние потери
95. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?
- а) Затраты на контроль
  - б) Затраты на соответствие
  - в) Затраты на несоответствие
  - г) Внутренние потери
96. Затраты на соответствие - это.
- а) Все затраты, которые необходимо понести, чтобы сделать все правильно с первого раза
  - б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
  - в) Затраты на обучение персонала с целью обеспечения соответствия квалификации сотрудников требованиям должностных инструкций
  - г) Затраты на устранение дефектов
97. Затраты на несоответствие - это.
- а) Затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза
  - б) Затраты на контроль
  - в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
  - г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию
98. Затраты на аудит системы качества - это.
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
  - б) Затраты на контроль
  - в) Внутренние потери
  - г) Внешние потери
99. Проверка сырья и запасных частей - это.
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
  - б) Затраты на контроль
  - в) Внутренние потери
  - г) Внешние потери
100. Затраты на выполнение гарантийных обязательств - это.
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
  - б) Затраты на контроль
  - в) Внутренние потери
  - г) Внешние потери

### **Методические рекомендации по решению тестовых заданий**

Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться текстами учебной литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа

следует выбрать индекс (цифровое или буквенное обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

#### **Критерии оценивания теста**

Критерии оценивания	Уровень освоения компетенции	
Оценка (тестовые нормы: % правильных ответов)		
«отлично»	Обучающийся при тестировании набрал 86-100	Высокий
«хорошо»	Обучающийся при тестировании набрал 76-86	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал 60-75	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся при тестировании набрал 0-59	Компетенция не сформирована

#### **Оценочное средство 2 – ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ (ОС-2)**

Оценка этапа сформированности компетенции производится на каждом практическом занятии при выполнении определенного раздела дисциплины.

##### **Пример задания:**

**Задание № 1.** Дайте характеристику деятельности организации и продукции, которую она выпускает. Установите основные группы потребителей и заинтересованные стороны, их ожидания и потребности (табл. 1).

Таблица 1

##### **Ожидания заинтересованных лиц**

Заинтересованные лица, окружающие организацию	Ожидания и потребности заинтересованных лиц

**Задание № 2.** Выделите основные этапы разработки СМК на предприятии (организации).

**Задание № 3.** Сформулируйте доктрину организации в области качества, включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации.

*Политика в области качества* - общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Политика должна:

- соответствовать стратегическим целям предприятия;
- включать требования по постоянному улучшению деятельности;
- постоянно анализироваться на пригодность;
- быть доведена до сведения всего персонала.

Политика в области качества занимает не более одного печатного листа, подписывается руководителем организации и вывешивается на видное место.

*Цель в области качества* - то, чего добивается или к чему стремится организация в области качества.

Под *миссией* понимается краткое заявление (обычно от 25 до 50 слов), определяющее:

- позиционирование организации в окружающем мире (кто мы?);
- стержневые цели существования организации (для чего мы существуем?);
- основные группы потребителей и заинтересованных сторон (для кого мы работаем?);

к ключевые обязательства и пути обеспечения качества производимой продукции и/или услуг (что мы гарантируем и за счет чего?).

*Видение* - это идеал, мечта, представление о том, каким руководство хотело бы видеть организацию через 5-10-15 лет.

#### Критерии оценивания:

Критерии	Уровень освоения компетенции	
Оценка		
«отлично»	Обучающийся выполнил правильно все задания	Высокий
«хорошо»	Обучающийся допустил или 1 не грубую ошибку	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся допустил 1 грубую или 2 не грубые ошибки	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся не справился с заданиями и допустил 5 и более ошибок	Компетенция не сформирована

До конца учебного семестра должны быть выполнены все практические задания для достижения этапа формирования компетенции.

### **Оценочное средство 3 – ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ (ОС-3)**

#### **Кейс-задача**

В 2020 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Первоначально ассортиментный перечень включал всего два наименования: хлеб деревенский и хлеб белый. Продукция хлебопекарни стала пользоваться большим спросом. Производство расширилось. Продажи хлеба выросли с 1600 000 рублей в 2020 году до 28 000 000 руб. в 2022 году. Несмотря на то, что выпечка хлеба полностью автоматизирована, с увеличением объемов продаж рос и штат сотрудников. Если в 2009 году на предприятии работало всего 5 человек (директор, бухгалтер, технолог, два пекаря), то в 2011г. штат сотрудников увеличился до 15 человек (снабженец, маркетолог, логист, водители, пекари, уборщица). Ассортиментный перечень увеличился до 17 наименований.

Предприниматель стал поставлять хлеб во все торговые точки района. Однако с увеличением роста продаж выросло и количество рекламаций со стороны клиентов:

- ряд магазинов жаловался на поставку деформированных булок;
- многие продавцы жаловались на поставку несвежего хлеба;
- один магазин расторг договор на поставку хлеба вообще.



Продажи хлебобулочных изделий стали падать. Директор предприятия Терещенко А.П. решил провести производственное совещание с сотрудниками предприятия с приглашением внешнего консультанта по вопросам управления качеством продукции. Какие бы рекомендации в качестве консультанта вы могли бы дать данному предприятию, обоснуйте их.

**Критерии оценивания:**

Критерии	Уровень освоения компетенции	
Оценка		
«отлично»	Обучающийся продемонстрировал участие в игре высокой степени, которая характеризует логику рассуждений; эрудированность; неординарность подхода к решению поставленных задач; артистизм; умение аргументировать и отстаивать свою точку зрения; готовность работать в группе; инициативность;	Высокий
«хорошо»	Обучающийся допустил отдельные нарушения логики; показывает несущественные пробелы в знаниях; не всегда использует оригинальный подход к решению стоящих задач; иногда недостаточно убедителен в отстаивании своей позиции; в целом, способен работать в группе;	Базовый
«удовлетворительно»	Обучающийся часто нарушает логику мышления; имеет существенные пробелы в знаниях; его отличает ординарность подхода к решению поставленных задач; плохая речевая культура; слабая готовность работать в группе;	Минимальный
«неудовлетворительно»	Обучающийся не справился с заданиями и его участие в игре характеризуется отсутствием логики мышления; отсутствием необходимых знаний; неразвитостью способности к творчеству; отсутствием речевой культуры; неготовностью к конструктивному сотрудничеству в группе; безынициативностью.	Компетенция не сформирована

## 2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации

Учебным планом изучения дисциплины предусмотрена сдача экзамена

### **ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Качество продукции. Основные понятия качества продукции.
  2. Этапы создания продукции, определяющие ее качество.
  3. Показатели качества, как основная категория оценки потребительских ценностей.
  4. Показатели качества продукции (относительный, комплексный, интегральный)
  5. Показатели качества, характеризующие свойства продукции.
  6. Общие функции управления качеством. Система управления качеством.
  7. Затраты на управление качеством
  8. Механизм управления качеством
  9. Организация контроля качества продукции
  10. Виды и методы контроля качества
  11. Роль служб технического контроля на предприятии. Структурные подразделения
- ОТК.
12. Профилактика брака
  13. Статистические методы контроля качества
  14. Планирование процесса управления качеством. Предмет планирования
  15. Принципы планирования повышения качества продукции
  16. Сертификация продукции и стандартизация. Основные понятия
  17. Методические основы проведения сертификации в России
  18. Надежность. Основные понятия, связанные с надежностью
  19. Международные стандарты ИСО 9000 по системам качества
  20. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО
  21. Основные этапы развития систем управления качеством
  22. Японские системы управления качеством
  23. Методология оценки уровня качества
  24. Классификаторы свойств и показателей товаров
  25. Этапы формирования и виды затрат на качество продукции
  26. Методы калькуляции (классификации) финансовых затрат на качество, рекомендуемые в международных стандартах системы качества
  27. Экономическая эффективность управления качеством
  28. Риски организаций, связанные с качеством продуктов труда
  29. Социально-психологические аспекты менеджмента качества
  30. Статистические методы управления качеством
  31. Организационно-правовые основы стандартизации в РФ
  32. Органы по стандартизации в ведущих зарубежных странах
  33. Стандартизация услуг
  34. Стандартизация и экология
  35. Стандартизация и кодирование информации о товаре
  36. Сертификация и технические барьеры в торговле
  37. Знаки соответствия для маркировки товаров, подлежащих сертификации
  38. Порядок ввоза товаров, подлежащих обязательной сертификации
  39. Сущность и виды сертификации
  40. Закон «О сертификации продукции и услуг»: основные положения

41. Сертификация в Германии
42. Сертификация в Японии
43. Сертификация в США
44. Экологическая сертификация
45. Сертификация услуг
46. Политика ЕС в области качества
47. Жизненный цикл продукции в соответствии со стандартом ИСО
48. Новый аспект сертификации – социальная лояльность

Экзамен проводится в устной форме, по подготовленным билетам, содержащих два вопроса. Студенту предоставляется время для подготовки к ответу.

Пример билета:

УТВЕРЖДАЮ Зав. кафедрой СиЭ _____ Г.Н. Шibaева «__» _____ 2022 г.	
Министерство образования и науки РФ ФГАОУ ВО «Сибирский федеральный университет» ХТИ – филиал СФУ	<b>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>1</u></b>  По дисциплине «Управление качеством» Направление «Экономика» Кафедра СиЭ
1. Качество продукции. Основные понятия качества продукции. 2. Новый аспект сертификации – социальная	
Составил _____/Т.А. Шibaева/ «__» _____ 2022 г. Утверждено на заседании кафедры протокол №__ от «__» _____ 2022 г.	

Критерии оценок экзамена:

Шкала оценок	Показатели	Критерии
Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)	1. Полнота данных ответов;  2. Аргумент ированность данных	Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и
Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)	3. Правильн ответов;	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)	ость ответов на вопросы; 4. и т.д.	Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.
Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)		Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 3. ПРОЦЕДУРА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

**Промежуточный контроль** выполняется по завершению изучения дисциплины – экзамен (сессия).

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических возможностей (подбираются индивидуально в зависимости от возможностей здоровья студента):

Категории студентов	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	контрольные вопросы для экзамена	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Контрольные вопросы для экзамена (в ограниченном объеме)	Преимущественно устная проверка (индивидуально)

С нарушением опорно-двигательного аппарата	Контрольные вопросы для экзамена	Письменная проверка
--	----------------------------------	---------------------

*Разработчик*



*Г.А. Шибеева*