Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Богдалова Елена Вячеславовна
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 18.06.2026 12:12:16
Уникальный программный ключ:
ec85dd5a839619d48ea76b2d23dba88a9c82091a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение инклюзивного высшего образования
Российский государственный
университет социальных технологий»
(ФГБОУ ИВО РГУ «СоцТех»)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б.1.О.14 СТАНДАРТИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

образовательная программа направления подготовки
43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)
Экономика и управление организации и развития туристских кластеров

Москва 2026

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств…….
2. Перечень оценочных средств……
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций……
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций…….
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации……

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Стандартизация и управление качеством»

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	**Наименование результата обучения**
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения.

а. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Таблица 2

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Перечень вопросов для коллоквиума
2	Решение разноуровневых задач (заданий)	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач (заданий)
3	Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний обучающегося путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовые задания

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине «Стандартизация и управление качеством» осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в табл. 3.

Таблица 3.

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций	Контролируемые разделы и темы дисциплины	Оценочные средства, используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания результатов обучения
ОПК-3	Знает					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	*ОПК-3. З-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Не способен самостоятельно выделять главные положения оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*

				Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	*ОПК-3. З-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Знает базовые положения оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*

				качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	*ОПК-3. З-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Знает стандартные положения оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*

				Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	*ОПК-3. З-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон..*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Знает многообразные аспекты оценивания качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.*

				продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Умеет					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	*ОПК-3. У-2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Не может использовать полученные знания при обеспечении требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*

				России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	*ОПК-3. У-2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Испытывает затруднения при использовании полученных знаний при обеспечении требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*

				Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	*ОПК-3. У-2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Умеет самостоятельно использовать знания при обеспечении требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*

				Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	*ОПК-3. У-2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Умеет на высоком уровне использовать знания при обеспечении требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.*

	Владеет					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	*ОПК-3. В-3. Осуществляет мониторинг и корректировку процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Не владеет навыками осуществления мониторинга и корректировки процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*

	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	*ОПК-3. В-3. Осуществляет мониторинг и корректировку процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Владеет базовыми навыками осуществления мониторинга и корректировки процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*
	Средний уровень	*ОПК-3. В-3. Осуществляет мониторинг и корректировку процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Владеет основными навыками*

	Оценка «зачтено», «хорошо»			управление им. Тема 2. Основные методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.	с	*осуществления мониторинга и корректировки процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*
	Высокий уровень Оценка «зачтено»,	*ОПК-3. В-3. Осуществляет мониторинг и корректировку процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*	Лекционные занятия, практические занятия, в том числе ситуационный анализ, самостоятельная работа	Тема 1. Сущность качества и управление им. Тема 2. Основные	Коллоквиум, опрос, решение задач, тесты	*Профессионально владеет всеми навыками*

	«отлично»			методы управления качеством. Тема 3. Система управления качеством на предприятии. Тема 4. Организация технического контроля на предприятии. Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции. Тема 6. Стандартизация продукции в России. Тема 7. Сертификация продукции. Тема 8. Защита прав потребителей товаров и услуг.		*осуществления мониторинга и корректировки процессов оказания туристских услуг с учетом требований стандартов и обратной связи потребителей.*

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

Методические рекомендации по подготовке к опросу

Подготовка к опросу проводится в ходе самостоятельной работы студентов и включает в себя повторение пройденного материала по вопросам предстоящего опроса. Помимо основного материала студент должен изучить дополнительную рекомендованную литературу и информацию по теме, в том числе с использованием Интернет-ресурсов. В среднем, подготовка к опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 3 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы. Опрос предполагает устный или письменный ответ студента на один основной и несколько дополнительных вопросов преподавателя. Ответ студента должен представлять собой развернутое, связанное, логически выстроенное сообщение. При выставлении оценки преподаватель учитывает правильность ответа по содержанию, его последовательность, самостоятельность суждений и выводов, умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Оценка знаний в ходе проведения коллоквиума

Коллоквиумом называется собеседование преподавателя и студента по заранее определенным контрольным вопросам. Целью коллоквиума является формирование у студента навыков анализа теоретических проблем на основе самостоятельного изучения учебной и научной литературы. На коллоквиум выносятся крупные, проблемные, нередко спорные теоретические вопросы. От студента требуется:

– владение изученным в ходе учебного процесса материалом, относящимся к рассматриваемой проблеме;

– знание разных точек зрения, высказанных в научной литературе по соответствующей проблеме, умение сопоставлять их между собой;

– наличие собственного мнения по обсуждаемым вопросам и умение его аргументировать.

Коллоквиум – это не только форма контроля, но и метод углубления, закрепления знаний студентов, так как в ходе собеседования преподаватель разъясняет сложные вопросы, возникающие у студента в процессе изучения данного источника. Однако коллоквиум не консультация и не экзамен. Его задача добиться глубокого изучения отобранного материала, пробудить у студента стремление к чтению дополнительной социологической литературы.

Подготовка к коллоквиуму начинается с установочной консультации преподавателя, на которой он разъясняет развернутую тематику проблемы, рекомендует литературу для изучения и объясняет процедуру проведения коллоквиума. Как правило, на самостоятельную подготовку к коллоквиуму студенту отводится 2-3 недели.

Методические указания состоят из рекомендаций по изучению источников и литературы, вопросов для самопроверки и кратких конспектов ответа с перечислением основных фактов и событий, относящихся к пунктам плана каждой темы. Это должно помочь студентам целенаправленно организовать работу по овладению материалом и его запоминанию. При подготовке к

коллоквиуму следует, прежде всего, просмотреть конспекты лекций и практических занятий и отметить в них имеющиеся вопросы коллоквиума. Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений.

Коллоквиум проводится в форме индивидуальной беседы преподавателя с каждым студентом или беседы в небольших группах (2-3 человека). Обычно преподаватель задает несколько кратких конкретных вопросов, позволяющих выяснить степень добросовестности работы с литературой, проверяет конспект. Далее более подробно обсуждается какая-либо сторона проблемы, что позволяет оценить уровень понимания. По итогам коллоквиума выставляется дифференцированная оценка по пятибалльной системе.

Разработка и применение тестов в процессе обучения

Педагогическое тестирование – это форма измерения знаний учащихся, основанная на применении педагогических тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая дает оценку уровня знаний тестируемых.

Традиционный тест содержит список вопросов и различные варианты ответов. Каждый вопрос оценивается в определенное количество баллов. Результат традиционного теста зависит от количества вопросов, на которые был дан правильный ответ.

Тестирование в педагогике выполняет три основные взаимосвязанные функции: диагностическую, обучающую и воспитательную:

Диагностическая функция заключается в выявлении уровня знаний, умений, навыков учащегося. Это основная и самая очевидная функция тестирования. По объективности, широте и скорости диагностирования, тестирование превосходит все остальные формы педагогического контроля.

Обучающая функция тестирования состоит в мотивировании учащегося к активизации работы по усвоению учебного материала. Для усиления обучающей функции тестирования могут быть использованы дополнительные меры стимулирования студентов, такие как: раздача преподавателем примерного перечня вопросов для самостоятельной подготовки, наличие в самом тесте наводящих вопросов и подсказок, совместный разбор результатов теста.

Воспитательная функция проявляется в периодичности и неизбежности тестового контроля. Это дисциплинирует, организует и направляет деятельность учащихся, помогает выявить и устранить пробелы в знаниях, формирует стремление развить свои способности.

Педагогическое тестирование включает в себя несколько основных этапов: подготовка теста проведение теста и обработка результатов теста.

По форме заданий педагогические тесты бывают:

- тесты закрытого типа;
- тесты открытого типа;
- задания по установления соответствий;
- задания по упорядочиванию последовательности.

Выбирая на тот или иной ответ на вопрос теста, студент должен, прежде всего внимательно прочитать условия вопроса теста, вдумываясь в его смысл. Затем следует выбрать, по мнению студента, правильный ответ. Если по мнению студента несколько ответов являются правильными, то он должен выбрать тот, который максимально охватывает ответ на поставленный вопрос.

Тест состоит из вопросов и предлагаемых кратких формулировок

возможных ответов на вопросы, что не позволяет охарактеризовать всю полноту того или иного явления. В ходе тестирования студент не имеет возможности давать свои комментарии к ответам. Однако основная суть выносимых на тестирование вопросов отражается в предлагаемых вариантах ответов.

В зависимости от формы контроля (текущий, промежуточный, выходной) преподаватель определяет точное количество вопросов теста и устанавливает время для решения теста.

Значение и методика использования контрольной работы как инструмента контроля в образовательной сфере

Основной целью контрольной работы является проработка обучающимся подавляющего объема знаний, умений, владений, компетенций, предусмотренных дисциплиной (практикой, факультативом).

Контрольная работа в зависимости от специфики раздела учебного плана может включать в себя аналитическое осмысление конкретных ситуаций, проведение расчетов, разработку и научное обоснование предлагаемых путей решения тех или иных задач, проблем, ситуаций.

Контрольная работа может быть ограничена материалом только целевой дисциплины или обеспечивать междисциплинарные связи по отношению к разделам учебного плана, предшествующим периоду освоению дисциплины (практики, факультатива).

Контрольная работа должна быть основана на конкретном сценарии, задании, в разрезе возможных типов предлагаемых ситуаций:

1. Ситуация-проблема – представляет определенное сочетание фактов из реальной жизни. Задается реальная ситуация, которая имела положительные или отрицательные последствия. Обучающиеся должны вычленить проблему, сформулировать ее, определить, каковы были условия, какие выбирались средства решения проблемы, были ли они адекватны и почему и т.д. Проблемная ситуация создает условия для свободного осознанного выбора, через который происходит развитое, углубленное познание субъективных и объективных жизненных реалий.
2. Ситуация-оценка – описывает социально-экономическую ситуацию, выход из которой в определенном смысле уже найден. Обучающимися проводится критический анализ ранее принятых решений, дается мотивированное заключение по поводу произошедшего события. Коллективное обсуждение вариантов решения одной и той же ситуации существенно углубляет опыт обучающихся: каждый из них имеет возможность ознакомиться с вариантами решения одной и той же проблемы, послушать и взвесить множество оценок, дополнений и изменений.
3. Ситуация-иллюстрация – поясняет какую-либо проблему или ситуацию, относящуюся к определенной теме. Обучающимся предлагается самостоятельно смоделировать ситуацию-иллюстрацию к своим рассуждениям. Практика показывает, что предъявление таких заданий усиливает у обучающихся стремление к приобретению теоретических знаний для получения ответов на поставленные вопросы, развиваются аналитические способности, вырабатывается самостоятельность и инициативность в решениях.
4. Ситуация-упражнение – предусматривает применение уже принятых ранее положений и предполагает очевидные и бесспорные решения поставленных проблем. Такие ситуации помогают развивать определенные навыки (умения) в обработке или

обнаружении данных, относящихся к исследуемой проблеме. Они носят в основном тренировочный характер, помогают приобрести опыт решения определенных задач.

5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для коллоквиума (опроса)

Тема 1. Сущность качества и управление им

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие качества.
2. Эволюция качества.
3. Показатели качества: унификации и стандартизации, экономические показатели, эргономические показатели, эстетические показатели, показатели надежности, ремонтопригодности, долговечности.

Тема 2. Основные методы управления качеством

1. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
2. Организационно-распорядительные методы.
3. Инженерно-технологические методы.
4. Экономические методы.
5. Социально-психологические методы.

Тема 5. Метрологическое обеспечение качества продукции

Вопросы для устного опроса:

1. Метрологическое обеспечение и его цели.
2. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.

Тема 6. Стандартизация продукции в России

1. Понятие и виды стандарта
2. Государственная система стандартизации (ГСС) РФ.
3. Экономические проблемы стандартизации.
4. Государственное управление стандартизацией в РФ.
5. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов.

Тема 7. Сертификация продукции

Вопросы для устного опроса:

1. Понятие и классификация признаков сертификации продукции.
2. Обязательная сертификация.
3. Добровольная сертификация.
4. Сертификация третьей стороной.
5. Система сертификации.
6. Понятие сертификата соответствия.
7. Знак соответствия.

Контролируемые компетенции: ОПК-3.
Оценка компетенций осуществляется в соответствии с таблицей 3.

Разноуровневые задачи:

Задания репродуктивного уровня
Задача № 1

Трудоемкость контрольных работ на годовой объем выпуска составила 18000 ч Годовой фонд времени одного рабочего = 2085 часов

Общее число производственных рабочих в литейном цехе = 120 чел. Количество рабочих, переведенных на самоконтроль = 20 чел.

Коэффициент плановых невыходов на работу = 0,3 Определить явочную и

списочную численность контролеров

Задача № 2

Партия (320 шт.) стальных листов была подвергнута выборочному контролю. Коэффициент выборки = 15%

В результате было обнаружено 3 вида дефектов Коэффициенты весомости дефектов:

1-го вида - 0,4

2-го вида - 0,3

3-го вида - 0,3 Количество дефектов:

1-го вида - 70

2-го вида - 54

3-го вида - 80

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

Задача № 3

Определить целесообразность вложения инвестиций в проект увеличения качества сборочного конвейера.

Требуемый объем инвестиций - 7000000 руб. Прибыль составила:

В первый год - 2000000 руб. Во второй год - 2000000 руб. В третий год - 3000000 руб.

Норма доходности = 1,24

При расчете учитывается коэффициент дисконта = 0,12

Задача № 4

Провести анализ определения модификаций клея методом фокальных объектов.

Должно быть представлено не менее 4 случайных объектов и 4 характеристик каждого случайного объекта.

Задача № 5

Провести анализ определения модификаций стиральной машины методом морфологической таблицы. Должно быть представлено не менее 5 параметров и 5 вариантов параметров.

Задача № 6

Капитальные затраты, необходимые для внедрения нового оборудования:

1 вид оборудования - 10000 руб.

2 вид оборудования - 12000 руб.

3 вид оборудования - 14000 руб.

Норма доходности:

1- го вида оборудования - 0,15

2- го вида оборудования - 0,15

3- го вида оборудования - 0,13 Себестоимость

1- го вида оборудования - 10000 руб.

2- го вида оборудования - 10000 руб.

3- го вида оборудования - 9000 руб.

Определить альтернативный вариант технологического оборудования по показателю минимума приведенных затрат

Задания реконструктивного уровня

Задача № 7

На предприятии был проведен статистический контроль качества 5-ти партий продукции. Были получены следующие данные (см. таблицу). Определить средний выходной уровень дефектности и его предел.

№ партии	Кол-во деталей в партии	Кол-во дефектных деталей в партии	Расчетные графы	
			К-нт дефектности	Сред. уровень дефектности
1	100	17		
2	200	20		

3	220	15		
4	180	5		
5	165	10		

Задача № 8

Партия (100 шт.) стальных листов была подвергнута сплошному контролю. В результате было обнаружено 3 вида дефектов

Коэффициенты весомости дефектов:

1- го вида - 0,4
2- го вида - 0,3
3- го вида - 0,3 Количество дефектов:
1- го вида - 70
2- го вида - 54
3- го вида - 80

Определить и охарактеризовать коэффициент дефектности

Задача № 9

Провести анализ соединения двух стальных деталей по методу индивидуальной мозговой атаки. Количество предложенных решений должно быть не менее 10-ти.

Задача № 10

Провести анализ приобретения станка по методу контрольных вопросов. Количество предложенных вопросов должно быть не менее 25-ти.

Задания творческого уровня

Задача № 11

Определение оптимальной модели рабочего места контролера.

Для выполнения задания нужно заполнить следующую таблицу, причем особо важный показатель отмечается «++», важный показатель – «+», нежелательный показатель – « - », особо нежелательный – «- -»:

ЭЛЕМЕНТЫ МОДЕЛИ	Контролер ОТК
1. Кадровые данные	
1.1. Пол	
Мужской	
Женский	
Не имеет значения	
1.2. Возраст	
До 20	
От 20 до 30	
От 30 до 40	
От 40 до 50	
Свыше 50	
2. Опыт сотрудника	
2.1. Производственный стаж	
До 1 года	
1 – 5 лет	
5 – 10 лет	
Свыше 10 лет	
2.2. Общественный опыт	
Профком	
Совет предприятия	
Другое	

3. Профессиональные знания в области	
Социологии	
Экономики	
Стандартизации	
Психологии	
Управления	
Технологии	
Метрологии	
Права	
Дизайна	
Сертификации	
Управления качеством	
Организации	
Коммерции	
Торговли	
Контроля качества	
Финансов	
Механики	
Электроники	
Иностранного языка	
4. Личностные качества	
4.1. Моральные	
Доброжелательность	
Отзывчивость	
Внимательность	
Честность	
Порядочность	
Принципиальность	
Справедливость	
Воспитанность	
Скромность	
Терпимость	
Пунктуальность	
Способность воспринимать критику	
4.2. Деловые	
Исполнительность	
Предприимчивость	
Трудолюбие	
Хозяйственность	
Организованность	
Коммуникабельность	
Дипломатичность	
Дисциплинированность	
Настойчивость	
Умение слушать людей	
Широта кругозора	
5. Уровень квалификации	
5.1. Образование	

Неполное среднее	
Среднее общее	
Среднее специальное	
Высшее	
Не имеет значения	
5.2. Повышение квалификации	
Стажировка	
Курсы	
6. Служебная карьера	
«Трамплин»	
«Змея»	
«Перепутье»	
«Лестница»	
7. Вредные привычки	
Алкоголь	
Курение	
Наркомания	
Токсикомания	
8. Здоровье	
Абсолютно здоров	
Практически здоров	
Относительно здоров	
Болен	
9. Организация труда	

Рабочая площадь, $м^2$	
Отдельный стол и стул	
Пользование библиотекой	
Шкаф для инструментов, оснастки и приспособлений	
Местное освещение	
Контрольно-измерительное оборудование	
Служебный телефон	
Предложить свой вариант	
10. Социальные гарантии	
Ежегодный отпуск, кол-во дней	
Оплата больничных листов	
Страхование жизни	
Пособия	
Пенсия	
Оплата спец.одежды	
Оплата защитных костюмов и средств индивидуальной защиты	

Задача № 12

ТИПОВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОНТРОЛЕРУ

1. Общие положения

В «Общих положениях» описывается сущность и цель составления данных требований, законность и сферы применения.

2. Обязанности

В этом разделе приводят перечень обязанностей, соответствующих специфике деятельности контролера и общей специализации предприятия.

3. Права

К правам обычно относят социальные блага и социальные гарантии. Социальные гарантии предоставляются любому работнику вне зависимости от опыта работы и квалификации.

К числу социальных гарантий относятся:

- ежегодный отпуск, оплата больничных, страхование жизни и имущества, медицинское обслуживание, пенсия, пособие в случае инвалидности,
- пособие в случае сокращения штатов, пособие в случае смерти

работника. К социальным благам относят:

- материальную помощь, путевки в летний лагерь или дом отдыха, предоставление скидок сотрудникам при покупке квартиры, кредиты, ссуды фирмы или предприятия, предоставление и оплату детских учреждений, подарки к юбилеям и дням рождения.

4. Ответственность

Контролер цеха или отдела несет ответственность:

- за качество и своевременность выполнения работы,
- за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка…

Контролируемые компетенции: ОПК-3.

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с таблицей 3.

Тестовые задания

1. Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям:
а) Стандартизация б) Унификация
в) Сертификация* г) Симплификация

2. Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации:

а) Региональный стандарт
б) Международный стандарт*
в) Межгосударственный стандарт г) Национальный стандарт

3. Метод стандартизации, который применяется для установления рациональной номенклатуры изготавливаемых изделий с целью унификации, повышения серийности и развития специализации их производства:

а) Типизация
б) Систематизация в) Агрегатирование*
г) Параметрическая стандартизация
4. Средства измерений, которые выпускаются в промышленности, подвергаются: а) Поверке
б) Стандартизации
в) Сертификации* г) Калибровке
5. Получение информации о размере физической или нефизической величины: а) Контроль
б) Методика измерения в) Измерение*
г) Погрешность измерения

6. Абсолютная погрешность измерения – это:

а) Абсолютное значение разности между двумя последовательными результатами измерения
б) Составляющая погрешности измерений, обусловленная несовершенством принятого метода измерений
в) Являющаяся следствием влияния отклонения в сторону какого – либо из параметров, характеризующих условия измерения
г) Разность между измеренным и действительным значением измеряемой величины*
7. Концепция «Шесть сигм» нацелена на:

а) Сокращение времени операционного цикла* б) Сокращение количества сотрудников
в) Снижение себестоимости продукции г) Повышение себестоимости продукции
8. Автором системы «5S» является:
а) Исикава* б) Синго
в) Тагути г) Кросби
9. Применение системы «5S» на российских предприятиях позволило: а) Сократить складские запасы*
б) Увеличить складские запасы
в) Сократить количество сотрудников г) Увеличить количество сотрудников

10. Основным принципом бенчмаркинга является:

а) Взаимосвязь*
б) Взаимозаменяемость в) Взаимодополняемый г) Системный подход
11. Принципиальным положением реинжиниринга является: а) Творческий подход персонала к работе*
б) Строгое выполнение персоналом указаний руководителей
в) Перестройка процессов с учетом опыта конкурентов г) Не выполнение персоналом указаний руководителей

12. Дайте определение метрологии:

а) Наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и требуемой точности
б) Комплект документации описывающий правило применения измерительных средств
в) Система организационно правовых мероприятий и учреждений созданная для обеспечения единства измерений в стране*
г) Все перечисленное верно

13. Государственный метрологический надзор осуществляется: а) На частных предприятиях, организациях и учреждениях
б) На предприятиях, организациях и учреждениях федерального подчинения
в) На государственных предприятиях, организациях и учреждениях муниципального подчинения
г) На предприятиях, в организациях и учреждениях вне зависимости от вида собственности и ведомственной принадлежности*

14. Динамические измерения – это измерения:
а) Проводимые в условиях передвижных лабораторий
б) Значение измеряемой величины определяется непосредственно по массе гирь последовательно устанавливаемых на весы
в) Изменяющейся во времени физической величины, которые представляется совокупностью ее значений с указанием моментов времени, которым соответствуют эти значения*
г) Гвязанные с определением сил действующих на пробу или внутри пробы

15. Абсолютная погрешность измерения – это:

а) Абсолютное значение разности между двумя последовательными результатами измерения
б) Составляющая погрешности измерений, обусловленная несовершенством принятого метода измерений
в) Являющаяся следствием влияния отклонения в сторону какого – либо из параметров, характеризующих условия измерения
г) Разность между измеренным и действительным значением измеряемой величины*
16. Относительная погрешность измерения:
а) Погрешность, являющаяся следствием влияния отклонения в сторону какого – либо из параметров, характеризующих условия измерения
б) Составляющая погрешности измерений не зависящая от значения измеряемой величины
в) Абсолютная погрешность деленная на действительное значение*
г) Составляющая погрешности измерений, обусловленная несовершенством принятого метода измерений

17. Систематическая погрешность:

а) Не зависит от значения измеряемой величины б) Зависит от значения измеряемой величины
в) Составляющая погрешности повторяющаяся в серии измерений*
г) Разность между измеренным и действительным значением измеряемой величины

18. Случайная погрешность:

а) Составляющая погрешности случайным образом изменяющаяся при повторных измерениях*
б) Погрешность, превосходящая все предыдущие погрешности измерений
в) Разность между измеренным и действительным значением измеряемой величины г) Абсолютная погрешность, деленная на действительное значение

19. К сферам распространения государственного метрологического контроля и надзора относится:
а) Здравоохранение* б) Ветеринария
в) Охрана окружающей среды
г) Обеспечение безопасности труда
20. Отношения с участием потребителей по законодательству о защите прав потребителей носят:
а) Публичный характер*
б) Частно-публичный характер в) Плановый характер
г) Частный характер
21. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение:

а) Двух лет со дня передачи товара (работы) потребителю б) Пяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю
в) Десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю* г) Семи лет со дня передачи товара (работы) потребителю

22. Какая форма сертификации обеспечивает безопасность и экологичность товаров и услуг:

а) Обязательная* б) Добровольная в) Принудительная г) Необязательная
23. Какая форма сертификации обеспечивает конкурентоспособность продукции или услуги:

а) Обязательная б) Добровольная*
в) Принудительная г) Необязательная

24. Какое понятие отражено определением: «Предельно общее фундаментальное понятие, отражающее наиболее существенные, закономерные связи и отношения реальной действительности и познания»:

а) Свойство б) Категория* в) Мера
г) Оценка

25. Какой закон диалектики определен следующим образом: «Изменение качества объекта происходит тогда, когда накопление количественных изменений достигает определенного предела»:

а) Закон отрицания
б) Закон перехода количественных изменений в качественные* в) Закон взаимной связи и взаимообусловленности
г) Закон спроса и предложения
26. Какая философская категория выражает внешнюю определенность объекта: а) Мера
б) Количество* в) Качество
г) Свойство
27. Какая философская категория выражает диалектическое единство качественных и количественных характеристик объекта:
а) Мера*
б) Количество в) Качество
г) Свойство

28. Какое понятие отражено определением: «Способ проявления определенной стороны качества объекта по отношению к другому объекту, с которым он вступает во взаимодействие»:

а) Мера
б) Количество в) Качество
г) Свойство*
29. Какой термин определяется как: «Совокупность свойств продукции, обусловливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением»:

а) Мера
б) Количество в) Качество* г) Свойство

30. Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»:

а) Мера
б) Количество в) Качество* г) Свойство

31. Какой термин определяется как: «Степень соответствия присущих характеристик требованиям»:

а) Мера
б) Количество в) Качество*
г) Свойство

32. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»:

а) Качество
б) Конкурентоспособность* в) Полезность

г) Мера

33. Какой термин определяется как: «Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»:

а) Мера
б) Конкурентоспособность в) Качество
г) Полезность*

34. Вставить в определение недостающее действие: «Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности»:

а) Выполнять
б) Удовлетворять* в) Принимать
г) Запоминать

35. Какой термин определяется как: «Отражения действительности в форме чувственного образа объекта»:

а) Ощущение* б) Модель
в) Восприятие г) Понятие

36. Вставить в определение концепции недостающую категорию «Соответствие качества и … — концепция цивилизованного бизнеса»:

а) Полезность
б) Конкурентоспособность в) Цена*
г) Мера

37. К какому подходу в формировании качества продукции относится принцип «Делай все правильно с самого начала»:

а) Ориентация на потребителя* б) Ориентация на производство в) Ориентация на восприятие г) Ориентация на познание

38. При каком подходе к формированию качества продукции осуществляется принцип
«Наибольшая польза от израсходованных денег»:

а) Ориентация на потребителя б) Ориентация на производство* в) Ценностная ориентация
г) Ориентация на продукцию

39. При каком подходе к формированию качества индивидуализация продукции является обязательной:
а) Ориентация на потребителя б) Ориентация на производство в) Ценностная ориентация
г) Ориентация на продукцию*

40. При каком подходе к формированию качества продукции организация должна быть способной «прогнозировать и по возможности формировать новые потребности»?

а) Ориентация на потребителя б) Ориентация на производство* в) Ценностная ориентация
г) Ориентация на продукцию

41. Кто из философов установил, что «качество объекта обнаруживается в совоку

а) Энгельс* б) Гегель
в) Аристотель г) Платон

42. Какое свойство определяет группа показателей, включающая функциональные, технической эффективности, конструктивные, состава и структуры продукции:

а) Технологичность б) Назначение*
в) Надежность
г) Экономного использования ресурсов

43. Какая группа показателей качества продукции характеризует свойство, проявляемое в возможности оптимизации затрат ресурсов:

а) Технологичности
б) Экономного использования ресурсов* в) Транспортабельности
г) Надежность

44. Какое свойство продукции определяет группа показателей: безотказность, ремонтопригодность, долговечность и сохраняемость:

а) Назначение
б) Надежность*
в) Технологичности г) Экологические

45. Какое свойство продукции характеризует ее защищенность от химического, радиационного, термического, магнитного и других форм воздействия:
а) Технологичность б) Безопасность
в) Эргономичность* г) Надёжность
46. Какие свойства определяют показатели информационной выразительности, целостности композиции, стабильности товарного вида:

а) Эргономичность б) Эстетичность*
в) Технологичность г) Безопасность

47. Какое свойство определяет группа показателей: вероятность отказа, интенсивность восстановления, среднее время восстановления:

а) Долговечность б) Безотказность
в) Ремонтопригодность* г) Сохраняемость
48. Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью:

а) Математическая модель б) Модель расхождения* в) Модель структурная
г) Модель экономическая

49. Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора:

а) Контроль* б) Инспекция в) Аудит
г) Ревизия

50. На какую функцию возлагается осуществление измерений, экспертизы,

испытаний или оценок нескольких характеристик продукции:

а) Контроль* б) Инспекция в) Аудит
г) Ревизия

51. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании

а) Необходимость производства современной эффективной продукции; б) Понимание и выполнение требований потребителей;*
в) Установка тесных связей со своими постоянными клиентами; г) Необходимость производства не эффективной продукции.

52. В чём заключается основная роль руководства?

а) Усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства; * б) Профессиональный уровень организации;
в) Обеспечение эффективного стратегического развития компании; г) Все варианты верны.

53. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с постав

а) Улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;*
б) Повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
в) Усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции;
г) Сокращение способности каждой из сторон создавать полезный продукт.

54. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?

а) Усовершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;* б) Постоянное совершенствование производственных средств;
в) Непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители;
г) Постепенное совершенствовать средства производства предприятия.

55. Значение термина «Подход как к процессу»:

а) Необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
б) Осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
в) Ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности;*
г) Набор методик, которые позволяют изучить опыт конкурентов и внедрить лучшие практики в своей компании.

56. В чём заключается системный подход к менеджменту?

а) Эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;*
б) Организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
в) Качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании;
г) Объединение целей в области качества структурных подразделений организации.

57. Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

а) Система контроля качества;* Политика инновационных разработок;
б) Менеджмент контроля качества;
в) Корпоративный политический имиджмейкинг.
г)

58. Цель создания системы менеджмента:

а) Реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;*
б) Объединение задач между структурными подразделениями компании;
в) Реализация политики организации в сфере качества;
г) Аналитическое обеспечение политических кампаний.

59. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?

а) Совет директоров; Руководители организации;*
б) Наёмный квалифицированный менеджмент; Акционеры.
в)
г)

60. Одна из вероятных целей компании:

а) Сохранение рыночной доли; Усовершенствование банковской деятельности;*
б) Привлечение квалифицированных сотрудников; Улучшение логистики.
в)
г)

61. Потенциальная заинтересованная сторона в результате деятельности компании:

а) Конкуренция;
б) Конечный потребитель; в) Налоговые органы;
г) Кредитная организация.*

62. Самооценку СМК (системы менеджмента качества) организации возможно произвести при участии:

а) Сторонней компании;* Федеральной налоговой службы; Фонда
б) социального страхования; Счётной палаты.
в)
г)

63. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:

а) ИСО 9006:2000;
б) ИСО 9005:2000;
в) ИСО 9011:2000; ИСО 9000:2000.*
г)

64. Какой системообразующий процесс должен быть включён в СМК?

б) Распределение несоответствующей продукции; в) Улучшение логистики;
г) Ресурсораспределение.*

65. Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий?
а) Разработка сети бизнес-процессов; б) Распределение полномочий;
в) Установление повышенных по отношению уже к достигнутому на практике уровню норм, требований к объектам стандартизации;
г) Разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции.*
66. Предназначение стандарта ИСО 9004:2000: а) Контроль качества;
б) Усовершенствование качественных показателей;*
в) Управление персоналом;
г) Управление стандартами качества.

67. Какая основная задача стоит перед независимой аудиторской проверкой СМК?

а) Оценка возможности реализации построения стратегических задач по качеству;* б) Реализация предварительного этапа перед сертификацией;
в) Оценка качества продукции;
г) Оценка прогресса реализации производственной политики компании.
68. Кто составляет субъект управления качеством? а) Руководство компании;*
б) Поставщик;
в) Аудиторская компания; г) Смежное предприятие.
69. Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? а) Совет директоров;
б) Компанию;*
в) Здравоохранение;
г) Руководителей структурных подразделений компании.
70. Что является процессным подходом? а) Принцип организации;
б) Руководство к деятельности организации; в) Политика инновационных разработок;
г) Политика качества производства.*
71. Что подразумевается под понятием «процесс»?
а) Совокупность различной деятельности, преобразующей входы и выход;* б) Управляющая деятельность с входами и выходом;
в) Получение финансово результата;
г) Получение конечного продукта, произведённого организацией.
72. Что называют добавленной ценностью?
а) Экономию каждого из видов ресурсов в процессе создания и реализации продукции;*
б) Минимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве; в) Максимальный размер каждого исходного ресурса, используемого в производстве; г) Разницу между прибылью и расходами на создание и реализацию продукции.
73. На что могут быть направлены бизнес-процессы? а) На финансовый менеджмент;
б) На создание добавленной ценности;*
в) На получение конечного продукта, произведённого организацией; г) На определение эффективности конкретной разновидности бизнеса.

74. Какие процессы считаются основными?

а) Жизненного цикла производимого продукта;* б) Получение заготовок продукции;
в) Получение прибыли;
г) Приобретение сырья для выпускаемой продукции.

75. Какие процессы называются обеспечивающими? а) Предоставления информации;
б) Способствующие повышению качественных характеристик изготавливаемой продукции;*
в) Способствующие понижению качественных характеристик изготавливаемой продукции;
г) Управление взаимосвязанными процессами с целью повышения эффективности компании.

76. Что называют деревом процессов?

а) Отображение процессов в виде графического дерева; б) Линейную структуру взаимосвязанных процессов;*
в) Представление символики, связанной с менеджментом качества, в виде дерева;
г) Отображение процессов в виде таблицы.

77. Что является элементом дерева процессов? а) Подпроцессы качества;*
б) Рабочие инструкции производственной компании; в) Локальные документы;
г) Предписания руководства в отношении качества.

78. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к процессному подходу?

а) Стратегическое планирование потребительских требований;
б) Учёт колебаний рыночной стоимости на приобретение исходного сырья; в) Оперативное планирование;
г) Определение последовательности и взаимодействия между процессами. *

79. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями определения процессов?
а) Определение себестоимости каждого отдельного процесса; б) Определение потребителей всех отдельных процессов; *
в) Определение прямых и косвенных расходов;
г) Определение торговой марки для каждый из процессов.

80. Что входит в обязанности организации, в соответствии с требованиями мониторинга?

а) Определение удовлетворённостью произведённой продукцией; * б) Знание поставщиков для производства собственной продукции; в) Знание покупателей;
г) Повышение качественных характеристик комплектующих.

81. Что входит в обязанности фирмы, в соответствии с требованиями к изменению процессов?
а) Постоянное совершенствование сведений и знаний по мониторингу с машинных носителей;
б) Определение необходимых значений; в) Определение допустимых значений;
г) Непрерывное улучшение производственных средств организации. *

82. Метод Структурирования Функции Качества (СФК), или Развертывания Функции Качества разработан:

а) в Японии; * б) США;
в) Россия;
г) Германии.

83. Основная идея технологии СФК заключается в понимании того, что:

а) Между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» существует большое различие; *
б) Между «фактическими показателями качества» и «вспомогательными показателями качества» нет различия;
в) «Фактические показатели качества» являются более важными; г) «Фактические показатели качества» являются менее важными.

84. При создании продукции метод СФК используется:
а) Всех этапах производства; *
б) На этапе планирования продукта; в) На этапе проектирования процесса; г) На заключительном этапе.

85. Цель проведения FMEA:
а) Снижение риска потребителя от потенциальных дефектов; * б) Повышение эффективности СМК;
в) Повышение производительности труда; г) Повышение рентабельности продукции.
86. FMEA-анализ включает:

а) 2 этапа; * б) 3 этапа;
в) 1 этап;
г) 4 этапа.

87. Различают две категории затрат на качество:

а) Внутренние потери, внешние потери; * б) Низкие, высокие;
в) Возврат продукции потребителем; г) Краткосрочные, долгосрочные.
88. Внешние потери это:
а) Затраты на дефект, понесенные организацией после того, как продукт был продан; * б) Затраты на предотвращение возможности возникновения дефектов;
в) Затраты на контроль; г) Затраты на управление.

89. По целевому назначению затраты можно классифицировать:

а) На управление качеством; * б) Текущие;
в) Единовременные; г) Моментальные.

90. Для определения затрат на качество необходимо выбрать:

а) Базу измерений; * б) Шкалу измерений, в) Метод измерений; г) Единицу измерений.

91. Введение новой версии стандартов серии ИСО 9000 значительно расширяет применение и использование … аспектов качества:

а) Экономических; *
б) Национальных; в) Политических; г) Социальных.
92. Что понимается под «петлей качества»? а) Цикл Деминга;

б) Жизненный цикл продукции;
в) Цикл Шухарта;
г) Цикл функций менеджмента качества. *

93. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?

а) Ориентация на потребителя;
б) Постоянное улучшение качества;
в) Кратковременное улучшение качества; г) Системный подход к управлению.*

94. Что понимается как «планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям» ?

а) Обеспечение качества; б) Управление качеством; * в) Контроль качества.
г) Аудит качества.

95. Что понимается под «совокупностью взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход»?

а) Система; б) Процесс; * в) Действие; г) Функция.
96. Что понимается как «потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной»?
а) Характеристика качества; б) Требование к качеству; * в) Функция;
г) Свойство.

97. Что понимается как «восприятие потребителями степени выполнения их требований»?

а) Характеристика качества; б) Требование к качеству;
в) Уровень качества;
г) Удовлетворенность потребителей. *
98. Что понимается как «потребность, которая установлена и является обязательным условием для определения отношения поставщика и потребителя продукции»?

а) Стандарт; * б) Требование; в) Приказ;
г) Договор.
99. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены»?
а) обеспечение качества; * б) управление качеством; в) контроль качества;
г) планирование качества.

100. Что понимается как «функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству»?
а) планирование качества; б) управление качеством; в) контроль качества;
г) улучшение качества. *

Контролируемые компетенции: ОПК-3.
Оценка компетенций осуществляется в соответствии с таблицей 3.

Вопросы к экзамену

1. Понятие качества.
2. Построение системы качества и управление ею.
3. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
4. Анализ брака и потерь от брака.
5. Виды затрат на качество.
6. Виды испытаний продукции.
7. Виды сертификации по процедуре проведения.
8. Влияние качества на ценообразование.
9. Влияние качества продукции на конкурентоспособность предприятия.
10. Единичные, комплексные и интегральные показатели качества продукции.
11. Защита прав потребителей товаров и услуг.
12. Инструменты контроля качества.
13. Классификация и сферы приложения методов управления качеством.
14. Классификация показателей качества продукции.
15. Методы количественной оценки уровня качества.
16. Методы улучшения качества.
17. Метрологическое обеспечение и его цели.
18. Механизм управления качеством.
19. Необходимость планирование качества.
20. Опыт зарубежных стран по управлению качеством.
21. Организация, координация и регулирование процесса управления качеством.
22. Основные направления политики повышения качества продукции предприятия.
23. Основные составляющие качества товара для потребителей.
24. Основные составляющие качества услуги для потребителей.
25. Основные факторы внешней среды, влияющие на качество.
26. Основные черты тотального управления качеством (TQM).
27. Петля качества.
28. Планирование как процесс управления качеством.
29. Показатели безопасности и транспортабельности.
30. Показатели качества.
31. Понятие и принципы стандартизации.
32. Потребительские ценности продукции.
33. Роль высшего руководства в системе менеджмента качества.
34. Роль персонала в управлении качеством.
35. Система управления качеством на предприятии.
36. Системный подход к планам качества.
37. Сертификация третьей стороной.
38. Социально-психологические методы.
39. Средства планирования качества.
40. Стандартизация продукции в России.
41. Статистические методы контроля качества.
42. Уровни системы качества.
43. Формирование государственной политики в области качества.
44. Экономические методы развития системы качества на предприятии.
45. Эргономические, патентно-правовые и экологические показатели качества.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение Учебно-методического совета