Автономная некоммерческая организация

 высшего образования



 Уральский институт фондового рынка

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Контрольная работа предполагает выполнение тестовых заданий. При ответе на тестовые задания **кратко поясните, почему вы выбрали тот или иной ответ.**

**Цель заданий** – проверить знания, полученные в ходе изучения всех тем дисциплины.

 Вы решаете только один вариант, который соответствует последней цифре вашей зачетной книжки. Ответы на задания других вариантов рассматриваться преподавателем не будут.

**Вариант 1**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Представление о качестве основано на:

1. требованиях и пожеланиях потребителей
2. принципах деятельности производителей
3. законодательных требованиях государства

Задание 2 Качество представляет собой сложную категорию, которую можно рассматривать с различных позиций. С каких позиций дано следующее определение качества: «Категория качества определяется как совокупность свойств объекта, отвечающая требованиям, установленным в нормативно-правовых документах»?

1. с социальных позиций;
2. с технических (инженерных) позиций;
3. с правовых позиций;
4. с экономических позиций;
5. с философских позиций.

Задание 3 Концепцию статистического управления качеством разработал:

1. Ф, Тейлор
2. У.Шухарт
3. Э.Деминг
4. А.Фейгенбаум
5. К.Исикава

Задание 4 Цикл Деминга включает :

1. 14 этапов работ в области менеджмента качества
2. 10 этапов работ в области менеджмента качества
3. 8 этапов работ в области менеджмента качества
4. 4 этапа работ в области менеджмента качества

Задание 5 В менеджменте качества участвуют:

1. все службы и подразделения компании;
2. только служба менеджмента качества;
3. руководство компании и служба менеджмента качества.

Задание 6 Могут ли международные стандарты ИСО рассматриваться как основа для реализации TQM на предприятии?

1. да
2. нет
3. частично

Задание 7 На вопросы: Где мы находимся в настоящее время?

Куда мы хотим двигаться? Как мы собираемся это делать? - в общем случае должна отвечать следующая функция:

1. информационное обеспечение работ по качеству
2. разработка мероприятий
3. планирование качества
4. контроль качества

Задание 8 График зависимости между двумя параметрами показывает:

1. Диаграмма Парето
2. Гистограмма
3. Диаграмма разброса
4. Контрольная карта

Задание 9 Квалиметрия зародилась в:

1. Японии
2. СССР
3. США
4. Великобритании

Задание 10 Показатели, имеющие решающее значение при оценке качества товаров, называются:

1. единичными;
2. комплексными;
3. базовыми;
4. определяющими;
5. интегральными.

Задание 11 Интегральный показатель качества используется для определения:

1. оптимального значения;
2. количественной оценки основных свойств продукции;
3. качества разнородной продукции

Задание 12 Научной основой обеспечения единства измерений является:

1. систематизация
2. метрология
3. стандартизированные методики выполнения измерений
4. теоретическая база стандартизации

Задание 13 На какие объекты распространяется сфера применения Федерального закона «О техническом регулировании» (выберите несколько правильных ответов) ?

1. на единую сеть связи РФ
2. на государственные образовательные стандарты
3. на положения о бухгалтерском учете
4. правила аудиторской деятельности
5. на требования к продукции
6. на требования к процессам производства продукции
7. на требования к выполнению работ или оказанию услуг

Задание 14 Требования стандарта:

1) обязательны для исполнения

2) рекомендательны

Задание 15 Затраты на качество – это

1. затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
2. затраты, которые приходится нести, чтобы исправить дефекты продукции
3. затраты на организацию подразделений по управлению качеством

Задание 16 Какие предусмотрены виды проверок системы качества (выберите несколько правильных ответов)?

1. внутренние проверки системы качества
2. проверки системы качества второй стороной
3. проверки системы качества независимой «третьей стороной»
4. инспекционные проверки системы качества

**Вариант 2**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Ценность продукции для производителя – это:

1. максимально возможная цена продукции
2. отсутствие препятствий для продажи продукции
3. высокое качество продукции

Задание 2 Рейтинг потребительских требований – это:

1. упорядоченный по степени важности список потребительских требований с точки зрения производителей;
2. упорядоченный по степени важности список потребительских

требований с точки зрения потребителей;

1. статистические данные о предпочтениях потребителей продукции

Задание 3 Эволюция методов обеспечения качества насчитывает:

1. шесть фаз
2. пять фаз
3. четыре фазы

Задание 4 «Спираль качества» была разработана:

1. У. Шухартом
2. Э. Демингом
3. Д. Джураном
4. К.Исикава
5. Г. Тагути

Задание 5 Роль руководства компании в TQM:

1. руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
2. эффективность TQM в первую очередь определяется руководством компании
3. эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании

Задание 6 Методология всеобщего управления качеством (TQM)- это:

1. система обеспечения качества продукции;
2. экспертиза продукции предприятия;
3. совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество.

Задание 7 Политика предприятия в области качества формируется…

1. руководителями структурных подразделений предприятия;
2. высшим руководством предприятия;
3. министерствами и ведомствами;
4. службой качества предприятия

Задание 8 Графическое изображение частоты появления какого-то значения, события показывается на:

1. контрольной карте
2. диаграмме рассеивания
3. гистограмме
4. диаграмме причинно-следственных связей

Задание 9 «Мягким» параметром качества является:

1. эстетический вид продукции
2. время обслуживания в ресторане

Задание 10 Показатели, определяемые как отношение суммарного полезного эффекта от использования продукции по назначению к затратам на разработку, производство, реализацию, хранение и потребление, называются:

1. единичными;
2. комплексными;
3. интегральными;
4. базовыми;
5. определяющими.

Задание 11 Для определения уровня качества, динамики показателей качества, темпов роста показателей качества используются показатели

1. абсолютные;
2. интегральные;
3. относительные

Задание 12 Единицы физических величин делятся на …(выберите несколько правильных ответов):

1. количественные
2. качественные
3. основные
4. производные

Задание 13 Сертификация – это:

1. процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
2. процедура подтверждения соответствия объектов установленным требованиям
3. согласование поставщиком и потребителем требований по качеству

Задание 14 Основные цели применения сертификатов:

1. установление обязательных требований к объектам технического регулирования
2. установление требований, принимаемых на добровольной основе
3. подтверждение соответствия объекта требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров

Задание 15 Затраты на несоответствие – это:

1. затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза
2. затраты на исправление дефектов
3. компенсации потребителям, получившим некачественную продукцию

Задание 16 К какому уровню документации в организации относится «Руководство по качеству»?

1. Стратегические документы
2. Стандарты
3. Внутренние документы

**Вариант 3**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Ценность продукции для потребителя – это:

1. низкая цена без учета качества продукции
2. высокое качество без учета стоимости продукции
3. разумное сочетание цены и качества

Задание 2 Может ли высококачественный товар быть неконкурентоспособным?

1) да;

2) нет.

Задание 3 Недостатком системы НОРМ являлось:

 1) отсутствие связи с потребителем;

 2) неполный охват жизненного цикла продукции;

 3) ограниченная сфера применения;

Задание 4 Программу «ZD» («Нуль дефектов») предложил:

1. Э. Деминг
2. К. Исикава
3. Г. Тагути
4. Ф. Кросби
5. А. Фейгенбаум

Задание 5 На чем основана философия всеобщего менеджмента качества (TQM)?

1. на максимальном использовании человеческого фактора;
2. на концепции реинжиниринга для постоянного улучшения качества;
3. на использовании административных методов хозяйствования

Задание 6 В основе восьми основных принципов TQM лежат принципы:

1. А.Фейгенбаума
2. К.Исикавы
3. Э.Деминга
4. У.Шухарта
5. Ф.Кросби

Задание 7 Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, составляют документ под названием:

1. миссия организации;
2. политика в области качества;
3. видение руководства организации;
4. цели в области улучшения деятельности организации

Задание 8 Инструмент для сбора данных и автоматического их упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации - это:

1. контрольный график;
2. контрольная карта;
3. контрольный листок;
4. стратификация.

Задание 9 Научная дисциплина, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества, - это:

1. метрология
2. управление качеством
3. квалиметрия

Задание 10 Способность товаров сохранять функциональное назначение в процессе хранения и/или потребления в течение заранее оговоренных сроков – это:

1. надежность;
2. долговечность;
3. сохраняемость;
4. безотказность.

Задание 11 Функциональные (назначения) показатели качества (выберите несколько правильных ответов):

1. техническая эффективность;
2. конструктивные;
3. антропометрические

Задание 12 По метрологическому назначению средства измерений делятся на…(выберите несколько правильных ответов):

1. дополнительные
2. рабочие
3. эталоны
4. основные

Задание 13 Знаком соответствия маркируется продукция, которая прошла подтверждение на соответствие:

1) требованиям технических регламентов

2) требованиям системы добровольной сертификации

Задание 14 Что такое «декларирование соответствия»?

1. Форма подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов;
2. Совокупность свойств декларируемой продукции;
3. Совокупность оценки технико-экономических показателей продукции требованиям технических условий;
4. Документирование конструктивно-правовых особенностей продукции

Задание 15 Оплата труда, связанного с возвратом товара, относится к:

1. затратам на потери
2. затратам на контроль
3. затратам на предупредительные мероприятия

Задание 16 К какому уровню документации в организации относится «Политика в области качества»?

1. Стратегические документы
2. Стандарты
3. Внутренние документы

**Вариант 4**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Какое определение более полно соответствует термину «система менеджмента качества»?

1. Совокупность целостных взаимосвязанных и взаимодействующих элементов и подсистем;
2. Организационная структура управления;
3. Организационно-правовая форма;
4. Комплекс показателей, определяющих состояние управления.

Задание 2 Современное управление качеством исходит из того, что:

1. деятельность по управлению качеством должна осуществляться в ходе производства продукции;
2. деятельность по управлению качеством не может быть эффективна после того, как продукция произведена;
3. очень важна деятельность по обеспечению качества, которая предшествует процессу производства;
4. все ответы верны.

Задание 3 Основная задача какой системы заключалась в выявлении на этапе проектирования изделий максимального количества причин отказов и их устранение в допроизводственный период?

1. БИП
2. СБТ
3. НОРМ
4. КАНАРСПИ
5. КС УКП

Задание 4 Что Э.Деминг называет «цепной реакцией»?

1. цикл последовательных действий, приводящий к повышению качества; однажды запущенный, он работает всегда;
2. реакция на неверные действия руководства предприятия;
3. реакция на неверные действия поставщиков сырья

Задание 5 В чем состоят преимущества пожизненного найма работников в концепции TQM?

1. уменьшение текучести кадров;
2. уменьшение затрат на оплату труда работников;
3. максимальное использование человеческого фактора в работе по улучшению качества

Задание 6 Совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, клиента или заказчика – это:

1. система;
2. бизнес-процесс;
3. производство;
4. программа.

Задание 7 Средством для реализации политики предприятия в области качества является…

1. управление качеством;
2. система качества;
3. наличие испытательного оборудования для контроля качества и испытаний продукции;
4. стандартизация, метрология и сертификация

Задание 8 Причинно-следственная диаграмма была предложена:

1. Э. Демингом;
2. К. Исикавой;
3. Ф. Кросби;
4. А. Фейгенбаумом;
5. У. Шухартом.

Задание 9 Из скольки этапов состоит алгоритм комплексной оценки качества?

1. шести
2. восьми
3. десяти
4. девяти

Задание 10 Ремонтопригодность характеризует такое свойство товара как:

1. эргономичность;
2. безотказность;
3. сохраняемость.

Задание 11 Единичные показатели долговечности (выберите несколько правильных ответов):

1. средний срок службы;
2. средний ресурс;
3. среднее время восстановления

Задание 12 Средства измерений, подлежащие государственному метрологическому контролю и надзору, в процессе эксплуатации подвергаются:

1. сертификации
2. метрологической аттестации
3. поверке
4. калибровке

Задание 13 С какими целями принимаются в Российской Федерации технические регламенты (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») (выберите несколько правильных ответов)?

1. Для защиты жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества
2. Для охраны окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений
3. Для предупреждения действий, вводящих в заблуждение приобретателей
4. Для установления технико-экономического уровня объектов регламентирования лучшим мировым образцам
5. Для обеспечения энергетической эффективности и ресурсосбережения

Задание 14 Что представляет собой декларация о соответствии?

1. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;
2. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей;
3. Документ, удостоверяющий соответствие экономической устойчивости изготавливающего продукцию предприятия;
4. Форму подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов.

Задание 15 Издержки, вызванные разбирательствами (в т.ч. судебными) и, возможно, последующей оплатой компенсаций, относятся к:

1. затратам на контроль
2. затратам на потери
3. затратам на предупредительные мероприятия

Задание 16 К какому уровню документации в организации относятся Документированные процедуры системы качества?

1. Стратегические документы
2. Стандарты
3. Внутренние документы

**Вариант 5**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Верно ли утверждение о том, что в настоящее время усиливается влияние на качество внешних для фирмы факторов?

1. верно;
2. неверно.

Задание 2 Какой подход при планировании качества и разработке технических требований к продукции принимается в большей степени?

1. технический
2. маркетинговый
3. экономический
4. технологический

Задание 3 Как назвалась система, разработанная на предприятиях СССР в середине 1950 годов и направленная на создание условий, обеспечивающих изготовление продукции без отклонений от технических условий?

1. БИП
2. СБТ
3. КАНАРСПИ
4. НОРМ
5. КС УКП

Задание 4 На чем основан принцип постоянного улучшения Э.Деминга?

1. на систематической работе персонала предприятия по улучшению качества;
2. на обязательном использовании достижений и передовом опыте;
3. на выполнении последовательных этапов цикла PDCA (планирование- выполнение-проверка-действие)

Задание 5 Как можно рассматривать работника предприятия?

1. как внутреннего потребителя и одновременно внутреннего поставщика;
2. только как внутреннего поставщика;
3. только как внешнего потребителя;
4. только как внутреннего потребителя

Задание 6 Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы:

1. система;
2. алгоритм выполнения работы;
3. процесс;
4. организация

Задание 7 В 1987 году в области качества была учреждена:

 1) премия Деминга

 2) премия Болдриджа

 3) Европейская премия

 4) Премия Правительства Российской Федерации

Задание 8 Специальный вид диаграммы, отображающий характер изменения показателя качества во времени, - это:

1. гистограмма;
2. контрольный листок;
3. контрольная карта;
4. стратификация.

Задание 9 Какой метод основывается на непосредственном измерении показателей качества или на обнаружении и подсчете (регистрации) числа различных событий, объектов, явлений с помощью всевозможных технических измерительных средств и контрольных приборов?

1. экспериментальный
2. расчетный
3. экспертный
4. социологический
5. органолептический

Задание 10 Антропометрические свойства являются подгруппой:

1. эстетических свойств;
2. экономических свойств;
3. эргономических свойств;
4. экологических свойств.

Задание 11 Эргономические показатели качества:

1. гигиенические, физиологические, психологические, антропометрические;
2. гигиенические, эстетические, психологические, антропометрические;
3. экологические, эстетические, психологические, антропометрические

Задание 12 Совокупность операций, проводимых с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленных техническим требованиям, - это:

1. сертификация;
2. калибровка;
3. поверка;
4. метрологическая экспертиза.

Задание 13 Добровольное подтверждение соответствия может осуществляться для (выберите несколько правильных ответов):

1. установления соответствия продукции требованиям технических регламентов
2. установления соответствия документам по стандартизации
3. установления соответствия системам добровольной сертификации
4. установления соответствия условиям договоров

Задание 14 Что представляет собой знак обращения на рынке?

1. Товарный знак;
2. Торговую марку;
3. Документ, удостоверяющий соответствие выпускаемой в обращение продукции требованиям потребителей;
4. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;
5. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов.

Задание 15 Затраты на обучение работников – это:

1. затраты на контроль
2. затраты на предупредительные мероприятия
3. затраты на потери

Задание 16 В соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9000 на предприятии обязательно должно быть документировано:

1. шесть процедур;
2. пять процедур;
3. четыре процедуры;
4. три процедуры.

**Вариант 6**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Менеджмент качества – это:

1. деятельность по обеспечению выполнения требований к качеству;
2. скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией, относящаяся к качеству;
3. совокупность мероприятий по обеспечению уверенности в том, что качество продукции (услуги) соответствует требуемому;
4. общие намерения и направления деятельности организации, относящиеся к качеству, официально выраженные ее руководством.

Задание 2 Верно ли утверждение, что «на современных рынках заниженная цена все в большей степени утрачивает свою роль в конкуренции»?

1. верно
2. неверно

Задание 3 Что являлось главным недостатком систем управления качеством продукции на отечественных предприятиях в 1950-1980-е годы?

1. Формальное отношение к организации систем УКП
2. Недостаточное стимулирование производства высококачественной продукции
3. Низкий уровень материально-технического, технологического и метрологического обеспечения производства
4. Отсутствие ориентации на потребителя

Задание 4 Европейский фонд менеджмента качества – это:

1. некоммерческая организация, созданная в 1988 году для повышения конкурентоспособности европейской экономики;
2. фонд для внедрения систем менеджмента качества;
3. межгосударственный коммерческий фонд

Задание 5 Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством – это:

1. оценка качества;
2. контроль качества;
3. стандартизация и сертификация;
4. система качества

Задание 6 Результат процесса – это:

1. услуги, программные средства;
2. технические средства, информация;
3. продукция;
4. перерабатываемые материалы

Задание 7 Основные факторы внешней среды, влияющие на качество (выберите несколько правильных ответов):

1. поставщики и заказчики
2. потребители
3. научно-технический прогресс и достижения конкурентов
4. международные и политические факторы
5. общее состояние экономики и наличие инвестиций

Задание 8 При анализе дефектов, приводящих к наибольшим потерям, применяется, как правило, :

1. диаграмма Парето;
2. причинно-следственная диаграмма;
3. гистограмма;
4. диаграмма разброса;
5. контрольная карта.

Задание 9 Совокупность операций по выбору номенклатуры показателей, определению их действительного значения и сопоставлению с базовыми показателями – это:

1. оценка качества
2. квалиметрия
3. классификация
4. контроль качества

Задание 10 Способность товаров создавать ощущение у потребителей удобства и комфортности характеризуют показатели:

1. эстетические;
2. эргономические;
3. надежности;
4. безопасности

Задание 11 Показатели технологичности (выберите несколько правильных ответов):

1. трудоемкость изделия;
2. коэффициент унификации изделия;
3. энергоемкость изделия

Задание 12 Государственное регулирование вопросов метрологического обеспечения в России осуществляется на основании Федерального закона «Об обеспечении единства измерений», который был принят:

1. в 1992 г.;
2. в 1993 г.;
3. в 2007 г.;
4. в 2008 г.

Задание 13 Кто финансирует проведение обязательного подтверждения соответствия продукции?

1. государство
2. изготовитель (заявитель)
3. посредник
4. субъект РФ

Задание 14 Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, документам по стандартизации или условиям договоров?

1. Сертификат соответствия;
2. Патент;
3. Стандарт;
4. Спецификация;
5. Декларация.

Задание 15 Затраты на обслуживание, калибровку и поверку измерительного оборудования – это:

1. затраты на контроль
2. затраты на предупредительные мероприятия
3. затраты на потери

Задание 16 Что такое внутренний аудит?

1. проверка, осуществляемая через запланированные интервалы времени обученными сотрудниками организации;
2. проверка, осуществляемая через запланированные интервалы времени внешними специалистами внутри организации;
3. проверка, осуществляемая через запланированные интервалы времени органом по сертификации

**Вариант 7**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Планирование качества – это:

1. часть менеджмента качества, относящаяся к установлению целей в области качества, определению необходимых производственных процессов и соответствующих ресурсов для достижения целей в области качества;
2. общие намерения и направления деятельности организации, относящиеся к качеству, официально выраженные ее руководством;
3. совокупность мероприятий по обеспечению уверенности в том, что качество продукции (услуги) соответствует требуемому;
4. деятельность по установлению норм, правил и характеристик, которым должна соответствовать продукция.

Задание 2 При неудовлетворенности качеством активность клиентов в распространении негативной информации о фирме и её продукте:

1. существенно выше, чем в случаях, когда качество соответствует их запросам;
2. существенно ниже, чем в случаях, когда качество соответствует их запросам;
3. такая же, как и в случаях, когда качество соответствует их запросам

Задание 3 Одним из основных достоинств какой системы, разработанной в СССР, была связь с потребителем?

1. БИП
2. НОРМ
3. СБТ
4. КАНАРСПИ

Задание 4 Рабочий цикл Деминга включает 4 фазы вращения:

1. снабжение, производство, контроль, совершенствование;
2. планирование, производство, контроль, сбыт;
3. планирование, производство, контроль, совершенствование

Задание 5 Проектное качество имеет место при:

1. разработке продукции;
2. материально-техническом обеспечении производства;
3. выпуске продукции;
4. эксплуатации или потреблении продукции

Задание 6 Какой из нижеприведенных тезисов не верен? Внедрение методов TQM требует:

1. вовлечения и обучение всего персонала;
2. мониторинга поставщиков и качества их продукции;
3. смены персонала компании.

Задание 7 Основные факторы, влияющие на формирование политики в области качества (выберите несколько правильных ответов):

1. поставщики и заказчики
2. научно-технический прогресс и достижения конкурентов
3. ситуация на рынках сбыта
4. положение дел внутри предприятия
5. общее состояние экономики и наличие инвестиций

Задание 8 Планирование качества – это:

1. определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
2. определение характеристики качества нового изделия;
3. планирование производства бездефектной продукции.

Задание 9 «Жестким» параметром качества является:

1. эстетический вид продукции
2. время обслуживания в ресторане

Задание 10 К показателям технологичности относятся показатели:

1. патентной защиты;
2. трудоемкости и материалоемкости изделия;
3. рациональность формы и целостность композиции

Задание 11 Срок службы устанавливается для товаров:

1. бытовой химии;
2. парфюмерно-косметических;
3. длительного пользования

Задание 12 Погрешность измерения, выраженная в единицах измеряемой величины, является:

1. абсолютной;
2. относительной;
3. доверительной

Задание 13 Требования технического регламента:

1) обязательны для исполнения

2) рекомендательны

Задание 14 Какие отношения регулирует Федеральный закон «О техническом регулировании» (выберите несколько правильных ответов)?

1. разработку, принятие, применение и исполнение обязательных требований к продукции или к связанным с ними процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации
2. применение и исполнение на добровольной основе требований к продукции, процессам проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа, наладки, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также к выполнению работ или оказанию услуг в целях добровольного подтверждения соответствия
3. оценку соответствия
4. оценку технико-экономического уровня продукции, услуг и работ на соответствие лучшим мировым образцам

Задание 15 От чего (кого) зависит в большей степени содержание отчета по затратам на качество?

1. от разработанного бланка отчета
2. от того, кому отчет предназначается
3. от размера организации
4. от величины затрат

Задание 16 Для кого предназначены требования стандарта ИСО 9001:2008?

1. только для организаций социальной сферы;
2. только для государственных предприятий;
3. для всех организаций, независимо от вида, размера и поставляемой продукции;
4. для всех организаций, кроме предприятий сферы услуг

**Вариант 8**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Качество представляет собой сложную категорию, которую можно рассматривать с различных позиций. С каких позиций дано следующее определение качества: «Категория качества означает существенную определенность объекта, в соответствии с которой он отличается от другого объекта»?

1. с философских позиций;
2. с социальных позиций;
3. с технических (инженерных) позиций;
4. с правовых позиций;
5. с экономических позиций.

Задание 2 Почему качество товара влияет на проявление общих закономерностей, регулирующих отношения на товарных рынках?

1. качество отражает возможность удовлетворения спроса на товары, их потребительскую эффективность;
2. качество служит измерителем общественной полезности;
3. Качество обеспечивает сегментацию рынка.

Задание 3 В основу какой системы был положен коэффициент качества труда, который рассчитывался как для рабочих, так и для инженерно-технических работников и служащих?

1. БИП;
2. СБТ;
3. НОРМ;
4. КС УКП;
5. КАНАРСПИ.

Задание 4 Концепция обеспечения контроля качества на первом этапе эволюции качества основана на том, что:

1. потребитель должен получать изделия, соответствующие стандартам;
2. потребитель должен получать только те товары, которые рекомендует государство;
3. потребитель должен получать все произведенные товары без исключения

Задание 5 Что не входит в состав основных принципов TQM?

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Вовлечение работников
4. Статистические методы контроля качества
5. Принятие решений, основанных на фактах

Задание 6 Менеджмент качества ориентирован:

1. только на конкретное рабочее место;
2. на всю организацию;
3. на производственные участки

Задание 7 В состав семи инструментов контроля качества не входит:

1. контрольный листок
2. диаграмма Парето
3. гистограмма
4. стратификация
5. матричная диаграмма

Задание 8 Для анализа причин дефектов изделий используется:

1. диаграмма Парето
2. диаграмма Исикавы;
3. гистограмма

Задание 9 Показатели, предназначенные для выражения сложных свойств товаров, называются:

1. единичными показателями
2. комплексными показателями
3. интегральными показателями
4. определяющими показателями

Задание 10 Показатели освещенности, температуры, влажности и запыленности относятся к группе показателей:

1. гигиенических;
2. физиологических;
3. эстетических;
4. безопасности

Задание 11 Срок годности устанавливается для (выберите несколько правильных ответов):

1. продуктов питания;
2. медикаментов;
3. бытовой техники

Задание 12 Физическая величина – это:

1. явление, присущее большинству веществ и материалов, обладающее определенной размерностью;
2. свойство, качественно общее для многих физических объектов, но количественно индивидуальное для каждого из них;
3. признак, характерный для большой группы однотипных предметов, оказывающий влияние на параметры объекта;
4. качество, позволяющее определить объект как отдельное физическое тело

Задание 13 Схемы сертификации устанавливаются:

1. органом по сертификации
2. в стандарте на продукцию
3. в техническом регламенте

Задание 14 Что в соответствии с Федеральным законом «О стандартизации» представляет собой стандарт организации?

1. Документ по стандартизации, утвержденный федеральным органом исполнительной власти или Государственной корпорацией по атомной энергии "Росатом" и содержащий правила и общие принципы в отношении процессов в целях обеспечения соблюдения требований технических регламентов;
2. Документ, который принят международным договором Российской Федерации, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом президента РФ, или постановлением правительства РФ и устанавливает обязательные для применения и исполнения требования к объектам технического регулирования
3. Определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
4. Документ по стандартизации, утвержденный юридическим лицом, в том числе государственной корпорацией, саморегулируемой организацией, а также индивидуальным предпринимателем для совершенствования производства и обеспечения качества продукции, выполнения работ, оказания услуг;

Задание 15 Затраты на удовлетворение ожиданий потребителя в области качества как правило

1. способствуют увеличению прибыли
2. снижают прибыль предприятия
3. не влияют на прибыль предприятия

Задание 16 Какие ресурсы должно предоставлять руководство для внедрения и поддержания СМК в рабочем состоянии, а также для повышения удовлетворенности потребителей?

1. человеческие ресурсы;
2. инфраструктуру;
3. производственную среду;
4. всё вышеперечисленное

**Вариант 9**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Качество представляет собой сложную категорию, которую можно рассматривать с различных позиций. С каких позиций дано следующее определение качества: «Категория качества означает отношение отдельных субъектов и/ или всего общества к объекту»?

1. с философских позиций;
2. с социальных позиций;
3. с технических (инженерных) позиций;
4. с правовых позиций;
5. с экономических позиций.

Задание 2 Взаимосвязанные причины, формирующие качество товара, называются:

1. признаки;
2. показатели;
3. факторы.

Задание 3 В СССР первой системой управления качеством продукции, в которой организационно-технической основой управления стали стандарты, была:

1. Система БИП;
2. СБТ;
3. НОРМ;
4. КС УКП;
5. КАНАРСПИ.

Задание 4 Задача второго этапа эволюции качества:

1. обеспечение качества через повышение производительности труда;
2. обеспечение качества через технологические процессы;
3. обеспечение качества через усиление контроля надзорными органами

Задание 5 Количество основных принципов, на которых базируется концепция TQM,

1. 8
2. 10
3. 14
4. 15

Задание 6 Формирование качественного задания на проект и разработку продукции основано:

1. на маркетинге;
2. на планировании;
3. на производственных возможностях

Задание 7 Наглядно представить величину потерь в зависимости от различных дефектов позволяет :

1. Гистограмма
2. Причинно-следственная диаграмма
3. Диаграмма Парето
4. Диаграмма разброса
5. Контрольная карта

Задание 8 Для определения доли изделий с дефектами и потерь от брака используется

1. диаграмма Парето;
2. диаграмма Исикавы;
3. диаграмма разброса

Задание 9 Какой подход при отборе качества, с которым целесообразно выходить на рынки сбыта, как правило, применяют фирмы, желающие добиться в конечном счете наибольших успехов, даже «не добирая» возможных доходов на начальных этапах выхода на рынки?

1. метод прямого счета с позиции экономической эффективности для субъекта, создающего качество;
2. метод прямого счета, при котором определяется полезный эффект для потребителя от создаваемого и реализуемого качества;
3. параметрический метод с позиции экономической эффективности для субъекта, создающего качество;
4. параметрический метод, при котором определяется полезный эффект для потребителя от создаваемого и реализуемого качества.

Задание 10 Показатели соответствия конструкции изделия силовым, скоростным, зрительным и осязательным возможностям человека относятся к группе показателей:

1. гигиенических;
2. физиологических;
3. эстетических;
4. надежности;
5. безопасности

Задание 11 Какой коэффициент характеризует количественную меру согласованности мнений экспертов при экспертном анализе?

1. коэффициент повторяемости;
2. коэффициент конкордации;
3. коэффициент желательности

Задание 12 По влиянию на результаты измерений различают погрешность (выберите несколько правильных ответов):

1. систематическую;
2. грубую;
3. случайную;
4. методическую;
5. субъективную

Задание 13 Какие формы подтверждения соответствия используются в Российской Федерации (выберите несколько правильных ответов)?

1. добровольная
2. обязательная в виде принятия декларации о соответствии
3. добровольно-обязательная
4. обязательная сертификация

Задание 14 Обязательной сертификации подлежат (выберите несколько правильных ответов):

1. персонал
2. продукция
3. услуги
4. системы качества

Задание 15 Верно ли утверждение, что при достижении эффективной СМК повышение качества равнозначно понятию «сокращение затрат на качество»?

1. верно
2. неверно

Задание 16 В чем заключается принцип независимости, на котором основываются при формировании группы по внутреннему аудиту?

1. аудиторы не должны проверять собственную деятельность;
2. аудиторы не должны зависеть друг от друга;
3. аудиторы, включенные в состав группы, должны работать в разных подразделениях предприятия

**Вариант 10**

***Ответьте на задания, кратко пояснив, почему вы выбрали тот или иной ответ.***

Задание 1 Качество представляет собой сложную категорию, которую можно рассматривать с различных позиций. С каких позиций дано следующее определение качества: «Категория качества рассматривается как результат удовлетворения потребностей»?

1. с философских позиций;
2. с социальных позиций;
3. с технических (инженерных) позиций;
4. с правовых позиций;
5. с экономических позиций.

Задание 2 Какое определение соответствует понятию «качество»?

1. степень соответствия присущих характеристик требованиям;
2. объективные особенности продукции, проявляющиеся при её создании, производстве, транспортировке, хранении, реализации;
3. продукт труда производственных работников

Задание 3 «Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Но основные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий» - так можно сформулировать основу концепции управления качеством на этапе:

1) 1905-1920 г.г.

2) 1920-1950 г.г.

3) 1950-1980 г.г.

4) 1980 г. – по настоящее время;

Задание 4 Третий этап эволюции качества:

1. менеджмент качества;
2. маркетинг качества;
3. инновации качества

Задание 5 Что не входит в состав основных принципов TQM?

1. Ориентация на потребителя
2. Лидерство руководителя
3. Взаимовыгодные отношения с поставщиками
4. Статистические методы контроля качества
5. Постоянное улучшение

Задание 6 Единая система управления качеством -

1. взаимодействие акционеров и органов управления организацией;
2. взаимодействие органов надзора и руководства организации;
3. взаимодействие всех отделов, органов управления организацией

Задание 7 Анализ причин проблемы путем рассмотрения статистических данных с точки зрения действия какого-либо фактора производится с помощью:

1. диаграммы Парето
2. диаграммы рассеивания
3. метода расслаивания (стратификации)
4. гистограммы

Задание 8 Планирование качества – это:

1. определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции;
2. определение характеристики качества нового изделия;
3. планирование производства бездефектной продукции.

Задание 9 При решении проблем определения весовых коэффициентов и ранжировании информации используются:

1. экспериментальные методы;
2. расчетные методы;
3. экспертные методы.

Задание 10 Значение показателя качества, при котором достигается наибольший полезный эффект –

1. оптимальное;
2. максимальное;
3. допустимое

Задание 11 Сопоставлением показателей качества реального товара с базовыми определяют:

1. коэффициент значимости;
2. единичные показатели;
3. уровень качества

Задание 12 Средство измерений, обеспечивающее воспроизведение и хранение единицы величины с целью передачи ее размера нижестоящим по поверочной схеме средствам измерений, выполненное по особым правилам и утвержденное в установленном порядке, называется

1. эталоном;
2. методом измерений;
3. классом точности средств измерений;
4. принципом измерения

Задание 13 Какие требования должны устанавливаться в технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда ( в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)?

1. Минимально необходимые
2. Максимально необходимые
3. Оптимальные
4. Рациональные

Задание 14 Участниками системы сертификации являются…(выберите несколько правильных ответов):

1. заявитель
2. орган по сертификации
3. орган по стандартизации
4. испытательная лаборатория

Задание 15 Неизбежные затраты могут включать затраты (выберите несколько правильных ответов):

1. на функционирование и аудит системы качества;
2. на обучение персонала вопросам качества;
3. на обслуживание и калибровку испытательного оборудования;
4. на исправление дефектов;
5. на неиспользованные материалы

Задание 16 Вступая во взаимодействие с другими процессами, владелец процесса является:

1. поставщиком материальной и информационной продукции;
2. потребителем материальной и информационной продукции;
3. одновременно поставщиком и потребителем материальной и информационной продукции