**Комплект оценочных материалов по дисциплине**

**«Обеспечение качества»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*Выберите один правильный ответ*

1. Жизненный цикл продукции (услуги):

А) типичные этапы, через которые с точки зрения товарооборота, проходит успешная товарная категория по мере становления, процветания, созревания и спада.

Б) типичные для товарной марки тенденции падения и усиления сбыта по мере изменения качественных характеристик услуги (товара), совершаемых на основе данных обратной связи;

В) отражает специфику влияния факторов внешней среды на скорость, с которой устаревают качественные характеристики услуги (товара).

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Обратная связь в системе управления качеством позволяет:

А) улучшить отношения внутри фирмы (предприятия) в системе «начальник - подчинённый»;

Б) чётко определить наиболее востребованные качественные характеристики товара (услуги);

В) повысить качество работы управляющего персонала за счёт более справедливой и дифференцированной оплаты труда.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Эффективность управления качеством проявляется в:

А) степени реализации запланированной деятельности и достижение ожидаемых результатов;

Б) выпуск максимально количества продукции;

В) рост качества производимых услуг (товаров), заработной платы сотрудников, увеличение реальной доли рынка и формирование позитивного имиджа фирмы.

Г) производство услуги (товара) низкого качества при использовании минимальных ресурсов предприятия.

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. Услуга - это:

А) ассортимент, предлагаемых фирмой дополнительных скидок, бонусов и вариантов сервисного обслуживания высшего качества;

Б) предоставление возможности потребителю удовлетворить его потребности, выраженные в специфической не предметной форме;

В) товар, наиболее высокого уровня качества;

Г) качественные характеристики товара, востребованные (наиболее популярные) в целевом сегменте в данный момент времени. То есть те качества товара, за которые потребитель готов заплатить наиболее высокую цену.

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Экономический подход к управлению качеством основан на стремлении:

А) повышать качество производимой продукции до 100% на всех этапах её жизненного цикла;

Б) учесть и спрогнозировать влияние на качество производимой продукции возможно большего числа внешних и внутренних экономических факторов;

В) определить оптимальные значения качества услуги в зависимости от запросов потребителя с одной стороны и величины затрат, необходимых для создания услуги востребованного качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Сущностью второго этапа исторической эволюции управления качеством является:

А) разработка системы «научной организации труда» Ф.Тейлором, Г. Фордом и др.

Б) разработка системы комплексного управления качеством А. Фейгенбаумом;

В) разработка статистической концепции управления качеством В. Шухартом и основных принципов управления Деминга.

Г) разработка системы тотального менеджмента качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. При повышении качества услуги (продукции) её цена:

А) не зависит от усилий по совершенствованию качества;

Б) на прямую зависит от качества (растёт пропорционально улучшению качества);

В) увеличивается, но ограничена диктатом рынка.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Управление качеством и управление производством:

А) две независимые научные дисциплины;

Б) управление производством является одним из разделов дисциплины управления качеством;

В) взаимозависимые дисциплины, но каждая из них развивается по своим законам.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Из перечисленных функций характеризует принцип обеспечения качества:

А) необходимая материальная база

Б) взаимодействие с внешней средой

В) квалифицированный и заинтересованный персонал

Г) информация о качестве

Д) чёткая организация работ

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. Цикл Деминга это:

А) спираль качества

Б) круг PDCA

В) петля качества

Г) база качества.

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. Диаграмма Парето:

А) показывает связи между отдельными функциями управления качеством

Б) демонстрирует связи при взаимодействии с внешней средой

В) является одним из способов статистического контроля качества

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-2

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

*Установите правильное соответствие.*

*Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.*

1. Установите соответствие предложенной характеристики сущность и роли качества:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | социальный аспект качества | А) | существенную определенность рассматриваемого объекта, благодаря которой он становится специфичным и отличается от другого объекта |
| 2) | с философских позиций | Б) | связан с отношением субъектов или всего общества к изучаемому объекту, например, с восприятием и отношением определенных потребителей к соответствующей продукции или услугам |
| 3) | технический аспект качества | В) | обусловлен количественными и качественными изменениями объекта исследования |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Б | А | В |

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. Установите соответствие предложенной характеристики результатов процессов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | работами | А) | совокупность материальных ценностей, существенный материальный результат производственной, хозяйственной, трудовой деятельности, обладающий полезными свойствами, придающими способность удовлетворять определение потребности |
| 2) | услуга | Б) | является результатом взаимодействия исполнителя и его средств труда с заказчиком (потребителем услуги) по поводу удовлетворения потребностей последнего |
| 3) | продукция | В) | называют услуги производственного характера |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| В | Б | А |

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Установите соответствие предложенных определений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | объекты управления качеством продукции | А) | непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества |
| 2) | управление качеством | Б) | это показатели качества продукции, факторы и условия, определяющие их уровень, а также процессы формирования качества продукции |
| 3) | субъекты управления качеством продукции | В) | органы управления и отдельные лица, реализующие функции управления в соответствии с установленными принципами и методами |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Б | А | В |

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Установите соответствие предложенных показателей:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | единичные показатели | А) | характеризующие одно из свойств продукции |
| 2) | интегральные показатели | Б) | характеризуют совместно несколько простых  свойств или одно сложное |
| 3) | комплексные показатели | В) | отражают отношение суммарного полезного  эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| А | В | Б |

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Установите соответствие предложенных методов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | органолептический метод | А) | вычисления на основе известных теоретических или эмпирических зависимостей |
| 2) | расчетный метод | Б) | основан на информации, получаемой с  использованием органов человеческих чувств и восприятия |
| 3) | традиционный метод | В) | Предполагает получение фактических данных о значениях показателей качества в процессе испытаний продукции с помощью технических источников информации |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Б | А | В |

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Установите соответствие предложенных признаков видов технического контроля:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | проверка входящих материалов и комплектующих | А) | операционный контроль |
| 2) | тестирование готовой продукции | Б) | выходной контроль |
| 3) | контроль производственного процесса | В) | входной контроль |

Правильный ответ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| В | Б | А |

Компетенции (индикаторы): ПК-2

**Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

*Установите правильную последовательность.*

*Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

1. Установите правильную последовательность четырех этапов СФК:

А) планирование продукта

Б) проектирование процесса

В) проектирование производства

Г) проектирование продукта

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Установите правильную последовательность части модели петли качества:

А) материально-техническое снабжение

Б) проектирование и разработка

В) маркетинг

Г) подготовка и разработка производственных процессов

Правильный ответ: В, Б, А, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Установите правильную последовательность стадии жизненного цикла продукции:

А) изготовление

Б) исследование и проектирование

В) обращение и реализация

Г) утилизация

Д) использование, эксплуатация

Правильный ответ: Б, А, В, Д, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Установите правильную последовательность этапов обеспечения качества:

А) определение критериев качества

Б) планирование улучшений

В) внедрение корректирующих действий

Г) сбор и анализ данных

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

**Задания открытого типа**

**Задания открытого типа на дополнение**

*Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

1. Для того чтобы выбрать оптимальные для изделия показатели качества, следует перевести требования потребителей в характеристики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правильный ответ: продукта

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Цель этапа проектирования – обеспечить выполнение требований к новой продукции, выявленных в результате маркетинговых \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рынка и конкурентов

Правильный ответ: исследований

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Идентификация – это процесс установления принадлежности продукции к определенному \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правильный ответ: виду или группе

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ аспект качества характеризуется количественными значениями показателей объекта и его изменений, которые в совокупности придают ему качественный характер

Правильный ответ: технический

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – система, позволяющая установить политику и цели, а также достичь этих целей

Правильный ответ: система менеджмента

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Процесс – совокупность ресурсов и видов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Правильный ответ: деятельности

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

**Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

*Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

1. Для каждого процесса (службы, подразделения) должны быть установлены \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и исполнители, их функции, полномочия и ответственность.

Правильный ответ: владелец / руководитель / управляющий

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. При взаимодействии различных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ организации в процессе проектирования продукции происходит обмен информацией, документацией, ее совершенствование и согласование.

Правильный ответ: подразделений / отделений / отделов

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Анализ должен проводиться на соответствующих этапах проектирования и разработки с целью оценки степени достижения целей проектирования и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_возможных проблем на более ранних стадиях проектирования.

Правильный ответ: выявления / нахождения / определения

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

1. Организация должна проводить \_\_\_\_\_\_\_\_\_ эффективности, работоспособности, качества всех процессов производства и обслуживания, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения.

Правильный ответ: обоснование / подтверждение / доказательство

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Технический аспект качества характеризуется количественными значениями показателей объекта и его изменений, которые в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ придают ему качественный характер.

Правильный ответ: совокупности / объединении / комплексе

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

1. Социальный аспект качества объекта связан с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отношениями потребителей к данному объекту.

Правильный ответ: субъективными / индивидуальными / персональными

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

**Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Сертификация и ее этапы.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Сертификация — это процедура подтверждения соответствия продукции, услуг, процессов или систем требованиям, установленным стандартами, нормативными документами или контрактными обязательствами. Основной целью сертификации является обеспечение потребителей, клиентов и регулирующих органов в том, что определенные товары или услуги соответствуют заданным качественным характеристикам и безопасны в использовании.

Основные этапы сертификации:

1. Подготовка:
   * Изучение требований стандартов и нормативных документов.
   * Определение области сертификации и подготовка необходимых документов.
2. Аудит и проверка:
   * Проведение проверок и испытаний продукции, процессов или систем независимыми сертификационными органами.
   * Оценка соответствия с использованием различных методов контроля и испытаний.
3. Принятие решения:
   * Анализ результатов проверок и испытаний.
   * Принятие решения о выдаче сертификата соответствия.
4. Выдача сертификата:
   * Оформление и выдача документа, подтверждающего соответствие продукции, услуг или систем установленным требованиям.
   * Регистрация сертификата в соответствующих реестрах.
5. Мониторинг и контроль:

Регулярное проведение инспекционных проверок и повторных аудитов для подтверждения постоянного соответствия требованиям.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

2. Основные принципы системного подхода.Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Целостность, позволяющая рассматривать одновременно систему как единое целое и в то же время как подсистему для вышестоящих уровней.

Иерархичность строения, т. е. наличие множества (по крайней мере, двух) элементов, расположенных на основе подчинения элементов низшего уровня – элементам высшего уровня. Реализация этого принципа хорошо видна на примере любой конкретной организации. Как известно, любая организация представляет собой взаимодействие двух подсистем: управляющей и управляемой. Одна подчиняется другой.

Структуризация, позволяющая анализировать элементы системы и их взаимосвязи в рамках конкретной организационной структуры. Как правило, процесс функционирования системы обусловлен не столько свойствами ее отдельных элементов, сколько свойствами самой структуры.

Множественность, позволяющая использовать множество кибернетических, экономических и математических моделей для описания отдельных элементов и системы в целом.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

3. Процесс управления качеством.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Управление качеством – непрерывный процесс целенаправленного воздействия на объекты управления в области качества, осуществляемый на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции (услуги), имеющий целью формирование, обеспечение и поддержание заданного (требуемого) уровня качества, удовлетворяющего требованиям потребителей и общества в целом. В управленческом процессе участвуют две взаимодействующие стороны: та, что оказывает управленческое воздействие (управляющая система, субъект управления), и та, на которую управленческое воздействие направлено (управляемая система, объект управления).

Компетенции (индикаторы): ОПК-6

4. Расчетный метод определения значений показателей качества.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Способ получения значений показателей качества данным методом – вычисления на основе известных теоретических или эмпирических зависимостей. Имея входные данные и зная закон, которому подчиняется развитие явления, расчетным путем могут быть получены соответствующие проектные значения показателей. Данный метод применяют в основном на стадии разработки, проектирования продукции, когда она не может быть подвергнута непосредственным испытаниям и измерениям, но ее проектные параметры должны быть установлены.

Компетенции (индикаторы): ПК-2

1. Выборочный контроль.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат

При выборочном контроле проверке на соответствие подвергают не каждую единицу продукции в партии, а отобранную из нее часть – выборку. Результат оценки качества выборки распространяют на всю партию (генеральную совокупность). Таким образом, по результатам оценки выборки делается вывод о качестве всей партии. Если уровень качества изделий в выборке по необходимым показателям соответствует установленным 31 требованиям, то партию принимают как годную. В противном случае партия бракуется

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2

6. Сертификация систем качества.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат

Сертификат на систему качества выступает как гарантия того, что предприятие способно повышать качество продукции и обеспечивать его стабильность в соответствии с требованиями потребителей. Такой сертификат избавляет предприятие от процедуры проверки его разными заказчиками, облегчает получение банковских кредитов и государственных субсидий, дает преимущества при страховании продукции. В условиях конкуренции на рынке наличие сертификата 46 позволяет увеличить экспортные возможности, привлечь потенциальных заказчиков за счет широкого использования сертификата в рекламных целях. Для заказчика наличие у предприятия сертификата является решающим фактором при выборе поставщика.

Компетенции (индикаторы): ОПК-6, ПК-2