**Комплект оценочных материалов по дисциплине**

**«Менеджмент стандартов качества»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

1. *Выберите один правильный ответ.*

Какой принцип стандартизации обеспечивает идентичность документов, относящихся к одному и тому же объекту, но принятых в разных странах?

А) принцип сбалансированности интересов сторон;

Б) принцип гармонизации;

В) принцип эффективности стандартизации;

Г) принцип системности и комплексности стандартизации.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2. *Выберите один правильный ответ.*

Какая из перечисленных групп стандартов не относится к стандартам, обеспечивающим качество продукции?

А) стандарты информационных технологий;

Б) стандарты по Системе аккредитации;

В) стандарты по Системе сертификации;

Г) стандарты технической подготовки производства.

Правильный ответ: А.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. *Выберите один правильный ответ.*

Укажите обозначение по ИСО «Модель для утверждения качества в проектировании, подготовке производства, производстве, инсталляции и сервисе».

А) ISO 9000;

Б) ISO 9001;

В) ISO 9002;

Г) ISO 9003;

Д) ISO 9004.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. *Выберите один правильный ответ.*

Какой документ из перечисленных является основополагающим в системе нормативно-технической и нормативно-методической документации системы качества?

А) Стандарт предприятия (СТП) или общее руководство по качеству;

Б) Политика в области качества;

В) Основополагающий документ на i–ю систему качества.

Правильный ответ: Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

5. *Выберите один правильный ответ*.

Какой принцип не входит в основные принципы менеджмента качества ISO 9001?

А) ориентация на потребителя;

Б) лидерство;

В) вовлечение работников;

Г) максимизация прибыли любой ценой.

Правильные ответы: Г.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

6. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Соотнесите приведённые ниже принципы к концепции TQM (вариант 1) и к системе международной стандартизации ИСО 9 000 (вариант 2):

А) Проблема управления качеством сфокусирована на потребителе;

Б) Проблема управления качеством сфокусирована на технической стороне менеджмента качества;

В) Проблема управления качеством не предполагает дальнейшего развития в пределах имеющейся серии стандартов;

Г) Менеджмент качества должен постоянно совершенствоваться;

Д) Менеджмент качества интегрирован с логистической и маркетинговой стратегиями фирмы;

Е) Менеджмент качества не интегрирован с корпоративной стратегией.

Правильные ответы:

по варианту 1) соответствуют положения: А, Г, Д;

по варианту 2) соответствуют положения: Б, В, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

7. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Какие четыре этапа работ входят в состав цикла РДСА (цикл Деминга)?

А) прогнозирование;

Б) планирование;

В) контроль результатов;

Г) управление;

Д) корректирующее воздействие;

Е) выполнение работ.

Правильные ответы: Б, В, Д, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

8. *Выберите все правильные варианты ответов.*

Каковы преимущества внедрения стандартов качества?

А) повышение удовлетворённости потребителя;

Б) снижение конкурентоспособности;

В) повышение эффективности;

Г) улучшение качества продукции (услуг);

Д) увеличение нормативной отчётности;

Е) снижение затрат.

Правильные ответы: А, В, Г, Е.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

*Установите правильное соответствие.*

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

1. *Установите соответствие между принципами менеджмента качества и их характеристиками:*

|  |  |
| --- | --- |
| Принцип менеджмента качества | Характеристика |
| 1) Ориентация на потребителя | А) Непрерывное улучшение процессов и результатов |
| 2) Лидерство | Б) Вовлечение сотрудников в достижение целей организации |
| 3) Вовлечение сотрудников | В) Понимание текущих и будущих потребностей потребителей |
| 4) Процессный подход | Г) Единство цели и направления деятельности организации |
| 5) Постоянное улучшение | Д) Управление деятельностью как взаимосвязанными процессами |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| В | Г | Б | Д | А |

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

2. *Установите соответствие между элементами системы менеджмента качества (СМК) и их описаниями:*

|  |  |
| --- | --- |
| Элемент СМК | Описание |
| 1) Политика в области качества | А) Документированные процедуры, определяющие порядок выполнения процессов |
| 2) Цели в области качества | Б) Общие намерения и направления деятельности организации в области качества |
| 3) Руководство по качеству | В) Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита |
| 4) Рабочие инструкции | Г) Документ, описывающий СМК организации |
| 5) Аудит качества | Д) Измеримые результаты, которые организация стремится достичь |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Б | Д | Г | А | В |

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. *Установите соответствие между стандартами ISO серии 9000 и их назначением:*

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт ISO | Назначение |
| 1) ISO 9000 | А) Руководящие указания по улучшению деятельности организации |
| 2) ISO 9001 | Б) Основные положения и словарь |
| 3) ISO 9004 | В) Требования к системам менеджмента качества |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

## 4. Установите соответствие между стадиями жизненного цикла продукции и объектами контроля:

|  |  |
| --- | --- |
| Стадии жизненного цикла продукции | Объекты контроля |
| 1) разработки продукции | А) сырье, материалы, полуфабрикаты и комплектующие изделия, заготовки, составные части продукции и готовая продукция; технологические процессы, режимы и условия изготовления продукции;  конструкторская, технологическая и эксплуатационная документация; правила, методы и средства контроля продукции;  технологическое оборудование, оснастка и инструмент |
| 2) производства продукции | Б) техническое состояние, условия и режимы применения изделий, регламент и технология  эксплуатационного обслуживания |
| 3) внутризаводского хранения | В) конструкторская и технологическая (техническая) документация; опытные образцы продукции |
| 4) эксплуатации | Г) состояние условий хранения продукции; при внутризаводском транспортировании – упаковка и условия отгрузки и транспортирования |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| В | А | Г | Б |

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

5. *Установите соответствие между понятиями и определениями о методах определения показателей качества продукции:*

|  |  |
| --- | --- |
| Понятие | Определение |
| 1) Измерительный метод определения показателей качества продукции | А) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе использования теоретических и (или) эмпирических зависимостей показателей качества продукции от ее параметров |
| 2) Регистрационный метод определения показателей качества продукции | Б) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе анализа восприятий органов чувств |
| 3) Расчетный метод определения показателей качества продукции | В) метод определения показателей качества продукции, осуществляемый на основе наблюдения и подсчета числа определенных событий, предметов или затрат |
| 4) Органолептический метод определения показателей качества продукции | Г) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе сбора и анализа мнений ее фактических или возможных потребителей |
| 5) Экспертный метод определения показателей качества продукции | Д) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе технических средств измерений |
| 6) Социологический метод определения показателей качества продукции | Е) метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами |

Правильный ответ:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Д | В | А | Б | Е | Г |

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

6. *Установите соответствие между видами дефектов и их влиянием на состояние продукции (изделия)*:

|  |  |
| --- | --- |
| Вид дефекта | Состояние продукции (изделия) |
| 1) критический | А) существенно влияет на использование продукции по назначению и на ее долговечность |
| 2) значительный | Б) его наличие исключает возможность использования изделия по назначению |
| 3) малозначительный | В) существенно не влияет на использование изделия по назначению и его долговечность |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

#### Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. *Расположите этапы разработки документации СМК в правильном порядке. Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

А) Утверждение и внедрение документов;

Б) Определение требований к документации;

В) Разработка и согласование документов;

Г) Анализ и пересмотр документов.

Правильный ответ: Б, В, А, Г.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2*. Расположите следующие этапы внедрения СМК в правильном порядке. Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

А) Анализ текущего состояния и разработка плана внедрения;

Б) Оценка эффективности и корректировка СМК;

В) Определение политики и целей в области качества;

Г) Внедрение процессов СМК и обучение персонала;

Д) Внутренний аудит и подготовка к сертификации.

Правильный ответ: В, А, Г, Д, Б.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3*. Установите правильную последовательность действий при внедрении системы управления качеством пищевой продукции (ISO 22000). Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

А) Анализ опасностей;

Б) Установление критических контрольных точек;

В) Внедрение системы прослеживаемости;

Г) Разработка программ обязательных предварительных мероприятий;

Д) Верификация системы.

Правильный ответ: А, Г, Б, В, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

4*. Установите последовательность шагов для внедрения системы управления качеством окружающей среды (ISO 14001). Запишите правильную последовательность букв слева направо:*

А) Экологический аудит;

Б) Разработка экологической политики;

В) Установление экологических целей и задач;

Г) Внедрение системы экологического менеджмента;

Д) Сертификация.

Правильный ответ: Б, В, Г, А, Д.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

**Задания открытого типа**

**Задания открытого типа на дополнение**

1. *Напишите пропущенное словосочетание.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – это национальный стандарт, который соответствует стандарту, разработанному международной или региональной организацией по стандартизации.

Правильный ответ: гармонизированный стандарт.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

2. *Напишите пропущенное словосочетание.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_служит для анализа взаимных связей и подразделений должностных лиц предприятия, в которой устанавливаются обязанности, права, ответственность и формы взаимодействия руководителей и специалистов, которые закрепляются в соответствующих должностных инструкциях и положениях. Правильный ответ: матрица распределения.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

3. *Напишите пропущенное словосочетание.*

Основная цель стандартов ISO серии 9000 – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Правильный ответ: повышение удовлетворенности потребителей

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. *Напишите пропущенное слово.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов.

Правильный ответ: брак.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

5. *Напишите пропущенное слово.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ показатель качества продукции – показатель качества продукции, по которому принимают решение оценивать ее качества

Правильный ответ: определяющий.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

6. *Напишите пропущенное слово.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ труда работника – совокупность свойств процесса

трудовой деятельности, обусловленных способностью и стремлением работника выполнить определенное задание в соответствии с установленными требованиями Правильный ответ: качество.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

7. *Напишите пропущенное словосочетание.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стандарты устанавливают – научно-технические термины, многократно используемые в науке, технике, производстве условные обозначения различных объектов стандартизации, коды, метки, символы.

Правильный ответ: основополагающие общетехнические.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

8. *Напишите пропущенное слово.*

Контроль по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ признаку – это контроль продукции, в ходе которого определяют числовые значения одного или нескольких ее параметров, а последующее решение о контролируемой совокупности принимают в зависимости от этих значений.

Правильный ответ: количественный.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

**Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

1. *Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

Величина контрольных \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ зависит от принятого в стандарте приемочного уровня дефектности и режима контроля.

Правильный ответ: нормативы / значения.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

2. *Напишите пропущенное слово.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – материальный или информационный объект, или услуга, являющийся результатом выполнения процесса и потребляемый внешними по отношению к процессу клиентами (оформленный полис, отчетная информация, экономическая защита страхователей, осуществление страховой выплаты).

Правильный ответ: выход / продукт.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

3. *Напишите пропущенное слово.*

Основная цель предварительного анализа состояния технологического процесса состоит в том, чтобы на основе полученных результатов в случае необходимости привести процесс в статистически \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ состояние.

Правильный ответ: управляемое / равновесное.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

4. *Напишите пропущенное словосочетание.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_− отличительная особенность продукции, которая может быть собственной или присвоенной, качественной, количественной.

Правильный ответ: характеристика продукции / описание продукции Компетенции (индикаторы): ОПК-3.

5. *Напишите пропущенное словосочетание.*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_− это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь целей организации.

Правильный ответ: структура организации / структура предприятия.

Компетенции (индикаторы): ОПК-8.

**Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Внедрение системы менеджмента качества (СМК).

Задание:

А) Опишите основные этапы внедрения СМК на основе стандарта ISO 9001.

Б) Какие трудности могут возникнуть в процессе внедрения и как их преодолеть?

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

Этапы внедрения СМК включают: анализ текущего состояния, разработку документации, обучение персонала, внедрение процессов, внутренний аудит и сертификацию.

Трудности могут возникнуть из-за сопротивления персонала, недостатка ресурсов или неправильного понимания требований стандарта. Для их преодоления необходимо обеспечить активное участие руководства, провести обучение и обеспечить прозрачность процесса.

Критерии оценки:

- понимание и последовательность описания этапов внедрения.

- анализ возможных трудностей и предложенные пути их решения.

- практическая применимость представленной информации.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.

2. Анализ стандарта ISO 9001.

Задание:

А) Опишите основные принципы стандарта ISO 9001.

Б) Приведите примеры того, как эти принципы могут быть реализованы в организации.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат:

ISO 9001 основан на семи принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя, лидерство, вовлечение людей, процессный подход, улучшение, принятие решений на основе фактов и менеджмента взаимоотношений.

Например, принцип "ориентация на потребителя" может быть реализован через регулярные опросы клиентов и анализ их отзывов. Принцип "процессный подход" реализуется путем описания и оптимизации бизнес-процессов организации.

Критерии оценки:

- полнота и точность описания принципов ISO 9001;

- релевантность и практическая значимость приведенных примеров;

- логичность и структурированность ответа.

Компетенции (индикаторы): ОПК-3; ОПК-8.