**Комплект оценочных материалов по дисциплине**

**«Обеспечение решений в системах управления качеством»**

**Задания закрытого типа**

**Задания закрытого типа на выбор правильного ответа**

*Выберите один правильный ответ*

1. Неполнота или недостоверность информации об условиях реализации решения это:

А) фактор риска

Б) стратегия выбора альтернативы

В) условия неопределенности

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Требования к системе менеджмента качества отражены в:

А) технических условиях на продукцию

Б) стандарте ISO 9001

В) стандарте ISO 9004

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Какой из следующих методов используется для анализа причин возникновения дефектов?

А) диаграмма Парето

Б) диаграмма Исикавы

В) сводный лист

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Что из перечисленного относится к основным принципам управления качеством по стандарту ISO 9001?

А) анализ рисков

Б) экологическая ответственность

В) ориентация на клиента

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1

**Задания закрытого типа на установление соответствия**

*Установите правильное соответствие.*

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

1. Установите соответствие между термином и понятием неблагоприятной ситуации в процессе принятия решений:

|  |  |
| --- | --- |
| Термин | Понятие |
| 1) Вероятность рисков | А) потенциальная, численно измеримая возможность неблагоприятных ситуаций и связанных ними последствий в виде потерь, ущерба, убытков |
| 2) Неопределенность | Б) определение вероятности наступления рискового события |
| 3) Риск | В) неполнота либо недостоверность информации об условиях исполнения решения, наличие фактора противодействия либо случайности |
| 4) Измерение рисков | Г) возможность того, что в результате принятия решения произойдут потери, то есть возможность нежелательного исхода |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Установите соответствие между обозначением стандарта и его наименованием:

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт | Наименование |
| 1) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | А) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь |
| 2) ГОСТ Р ИСО 19011-2021 | Б) Системы менеджмента качества. Требования. |
| 3) ГОСТ Р ИСО 9000-2015 | В) Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества |
| 4) ГОСТ Р ИСО 9004-2010 | Г) Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Установите соответствие между инструментами управления качеством с их описанием.

|  |  |
| --- | --- |
| Инструмент | Описание |
| 1) Диаграмма Исикавы | А) идентификация наиболее значимых проблем на основе принципа 80/20 |
| 2) Контрольная карта | Б) сбор данных о частоте возникновения дефектов |
| 3) Сводный лист | В) оценка и контроль стабильности процесса |
| 4) Диаграмма Парето | Г) анализ причин возникновения дефектов |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Установите соответствие между этапами процесса управления качеством с их описанием.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этап | Описание | | |
| 1) Планирование | | А) сбор и анализ данных для оценки результатов |
| 2) Внедрение | | Б) применение корректирующих мер и совершенствование процессов |
| 3) Оценка | | В) определение целей и задач управления качеством |
| 4) Улучшение | | Г) реализация запланированных действий |

Правильный ответ:

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

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

**Задания закрытого типа на установление правильной последовательности**

*Установите правильную последовательность.*

*Запишите правильную последовательность букв слева направо.*

1. Установите правильную последовательность этапов разработки системы управления качеством:

А) разработка плана внедрения

Б) мониторинг и оценка результатов

В) анализ текущей системы

Г) определение целей и задач

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Установите правильную последовательность этапов внедрения корректирующих действий в системе управления качеством:

А) разработка плана корректирующих действий

Б) оценка эффективности корректирующих действий

В) идентификация несоответствий

Г) внедрение корректирующих действий

Правильный ответ: В, А, Г, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Установите правильную последовательность этапов анализа и улучшения процессов в системе управления качеством:

А) мониторинг и контроль результатов

Б) внедрение улучшений

В) анализ текущих процессов

Г) определение ключевых показателей эффективности

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Установите правильную последовательность этапов разработки и внедрения программы обучения в системе управления качеством:

А) разработка программы обучения

Б) проведение обучения

В) оценка потребностей в обучении

Г) оценка эффективности обучения

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

**Задания открытого типа**

**Задания открытого типа на дополнение**

*Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

1. Обеспечение качества – часть менеджмента качества, направленная на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, что требования к качеству будут выполнены.

Правильный ответ: создание уверенности

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Управление качеством – часть менеджмента качества, направленная на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к качеству.

Правильный ответ: выполнение требований

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и предупреждения его повторного возникновения.

Правильный ответ: причины несоответствия

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.

Правильный ответ: отклонению от запланированных результатов процессов

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

**Задания открытого типа с кратким свободным ответом**

*Напишите пропущенное слово (словосочетание).*

1. Основным принципом стандарта ISO 9001 является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на клиента.

Правильный ответ: ориентация / фокусировка / акцент

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Диаграмма \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ используется для анализа причин возникновения дефектов.

Правильный ответ: Исикавы / рыбий скелет / причинно-следственных связей

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

3. Для определения приоритетных проблем используется \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Правильный ответ: диаграмма Парето / диаграмма 80/20 / принцип Парето

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Основной задачей внутреннего аудита является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ эффективности системы управления качеством.

Правильный ответ: оценка / анализ / проверка

Компетенции (индикаторы): ПК-1

**Задания открытого типа с развернутым ответом**

1. Раскройте сущность принципа системы управления качеством «Ориентация на потребителя».

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Принцип системы управления качеством «Ориентация на потребителя» - стратегическая ориентация на потребителя, соответствующим образом обеспечиваемая организационно, методически и технически, жизненно необходима каждой организации и каждому предприятию, функционирующему в условиях конкурентного рынка. Основная цель ориентации на потребителя заключается в удовлетворении его потребностей, что приведет к сохранению реальных и завоеванию потенциальных потребителей.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

2. Дайте перечень семейства стандартов ISO серии 9000.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Семейство стандартов ISO серии 9000 включает в себя:

* ISO 9000. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
* ISO 9001. Системы менеджмента качества. Требования.
* ISO 9004. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

Стандарт ISO 9000 является своеобразным введением в менеджмент качества. В нем описываются принципы и общая модель системы менеджмента качества, разъясняются основные термины.

Центральное место в этой серии стандартов занимает ISO 9001. В этом стандарте описаны требования к построению системы менеджмента качества. Именно этот стандарт используется для аудита и сертификации.

Стандарт ISO 9004 предлагает указания по дальнейшему совершенствованию системы менеджмента качества организации и является развитием стандарта ISO 9001.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Проанализируйте роль внутреннего аудита в системе управления качеством и обсудите основные этапы его проведения.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Внутренний аудит играет ключевую роль в системе управления качеством, так как он позволяет выявлять несоответствия, оценивать эффективность процессов и предлагать улучшения. Основные этапы проведения внутреннего аудита включают планирование, подготовку к аудиту, проведение аудита, анализ результатов и составление отчета по аудиту. Внутренний аудит способствует повышению прозрачности, выявлению проблем и принятию корректирующих мер.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1

4. Объясните, как используются контрольные карты Шухарта для мониторинга и контроля производственных процессов и приведите примеры их применения.

Привести расширенный ответ.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат:

Контрольные карты Шухарта используются для мониторинга и контроля производственных процессов с целью выявления отклонений и поддержания стабильности. Они позволяют отслеживать изменчивость процессов во времени и определять, находятся ли они под статистическим контролем. Примеры применения включают контроль размеров деталей, анализ уровня дефектов и оценку стабильности производственных линий. Контрольные карты помогают принимать обоснованные решения и предпринимать корректирующие действия для улучшения качества продукции.

Компетенции (индикаторы): ОПК-7, ПК-1