

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Волхонов Михаил Станиславович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 29.09.2023 17:52:41

Уникальный программный ключ:

b2dc75470204bc2bfec58d577a1b983ee223ea2999e49d1c851c

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

Утверждаю:  
Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_/Середа Н.А./

«14» июня 2023 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
по дисциплине  
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Направление подготовки/Специальность	<u>38.04.02 Менеджмент</u>
Направленность (профиль)	<u>«Корпоративный менеджмент»</u>
Квалификация выпускника	<u>магистр</u>
Форма обучения	<u>очно-заочная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>2 года 4 месяца</u>

Караваево 2023

Фонд оценочных средств предназначен для оценивания сформированности компетенций по дисциплине «Управление качеством»

Разработчик:

зав. кафедрой

Котлярова Л.Д. \_\_\_\_\_

Утвержден на заседании кафедры «Менеджмент и право»,  
протокол №9 от 29.04.2023 г.

Заведующий кафедрой Котлярова Л.Д. \_\_\_\_\_

Согласовано:

Председатель методической комиссии экономического факультета

Королева Е.В. \_\_\_\_\_

Протокол №3 07.06.2023 г.

### Паспорт фонда оценочных средств

Таблица 1 Паспорт фонда оценочных средств

№ п/п	Модуль дисциплины	Формируемые компетенции или их части	Оценочные материалы и средства	Количество
1	Качество как экономическая категория и объект управления	ПКос-1 Способен осуществлять проверку качества представленных товаров, работ, услуг	Тестирование,	20
2	Количественная и качественная оценка уровня качества товара		Тестирование Задание	20 1
3	Контроль качества продукции		Тестирование	20
4	Методология проведения экспертизы соответствия результатов, предусмотренных контрактом		Тестирование	20
5	Создание СМК в организации		Тестирование	20
6	Экономические аспекты управления качеством		Тестирование Задание	20 2
7	Нормативно-правовая база управления качеством		Тестирование	20
Всего:			-	143

**1 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ  
ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Таблица 2 – Формируемые компетенции

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Оценочные материалы и средства
ПКос-1 Способен осуществлять проверку качества представленных товаров, работ, услуг	Качество как экономическая категория и объект управления	
	ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	Тестирование
	Количественная и качественная оценка уровня качества товара	
	ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	Тестирование Задание
	Контроль качества продукции	
	ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	Тестирование
	Методология проведения экспертизы соответствия результатов, предусмотренных контрактом	
	ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	Тестирование

	<p>ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта</p> <p>ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	
Создание СМК в организации		
	<p>ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок</p> <p>ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта</p> <p>ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	Тестирование
Экономические аспекты управления качеством		
	<p>ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок</p> <p>ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта</p> <p>ИД-3ПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	Тестирование Задание
Нормативно-правовая база управления качеством		
	<p>ИД-1ПКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок</p>	Тестирование

## Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

### Тема 1 «Качество как экономическая категория и объект управления»

#### Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

*Выберите один правильный вариант ответа:*

#### **Качество продукции по ГОСТу - это**

+совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность, для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением

совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность в достижении заданной цели

совокупность свойств продукции, обуславливающих ее качество

совокупность мероприятий, методов и средств, направленных на повышение качества продукции

#### **Совокупность управляющих органов и объектов управления, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества - это ...:**

управление качеством по ИСО

управление качеством по ГОСТу

+система менеджмента качества

политика в области качества

#### **Понятие качества регламентировано ГОСТом:**

15477-79 г.

15567-79 г.

+15467-79 г.

-15367-89 г.

#### **Выберите основные факторы, не влияющие на качество продукции**

Качество орудий труда и материалов

Качество машин и оборудования

Финансирование работ по качеству

+Налогообложение управление качеством

#### **Управление качеством - это:**

+Совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара

Совокупность свойств деятельности, непосредственно зависящих от работника и обуславливающих соответствие этого процесса, определенным требованиям

Совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей

Совокупность свойств, обуславливающих высокий спрос на продукцию

#### **Средства управления качеством не включают:**

оргтехнику, средства связи

регламентирующие документы государственной системы обеспечения единства измерений

банк нормативной документации

+устав предприятия

#### **Какие методы не относятся к методам управления качеством:**

организационные

социально-психологические

+политические

экономические

**К методам управления качеством относятся:**

измерительные, расчетные, регистрационные  
экономические, социальные, политические

+организационно-технологические, экономические, социально - психологические, органи-  
зационные

традиционные, экспертные, социологические, социально- психологические.

**Назовите функции, не присущи управлению качеством:**

+методы управления качеством

нормирование

технологическая подготовка производства

повышение квалификации кадров, стимулирование труда

**Факторы не влияющие на формирование политики в области качества:**

рынки сбыта

конкурентоспособность организации

+природно-климатические условия

научно - технический прогресс

**К внешним элементам влияющим, на качество бизнеса относятся:**

квалификация персонала

особенности коммуникационной системы

+наличие нормативно-правовой базы

наличие финансовых ресурсов

**Какие методы не относятся к методам управления качеством?**

экономические методы

социально-психологические методы

организационно-технологические методы

+дисциплинарные

**Определение качества по ИСО:**

качество - это свойство, реально удовлетворяющее потребителей, включающее  
послепродажное обслуживание, качество управления, качество компании и человеческой  
жизни

качество - совокупность свойств обуславливающих ее пригодность для удовлетворения  
определенных потребностей в соответствии с назначением

+качество - это совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые  
придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

качество - это совокупность свойств и характеристик продукции или услуги которые  
соответствуют качеству

**Понятие качество применимо к объектам:**

товары

услуги

выполнение работ

+все перечисленные

**Группы методов управления качеством включают:**

административные методы управления качеством

+организационно - технологические методы управления качеством

методы системного подхода управления качеством

методы технологического подхода к производству

**Характеристика труда, отражающая степень его сложности, напряженности условия  
и значимость для развития экономики - это:**

политика в области качества

управление качеством продукции

+качество труда

качество продукции

### Экономические методы управления качеством включают в себя:

+ценообразование, планирование, финансирование, экономические санкции  
экономическое стимулирование, планирование, моральное стимулирование,  
ценообразование

контроль, финансирование, нормирование, материальное стимулирование  
ценообразование, финансирование, сертификацию, стандартизацию

### Система бездефектного труда - это

участие в работе кружков качества

сдача продукции с первого предъявления, а так же, работы с " личным клеймом"

+обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда

статистические методы изучения качества

### Что является целью научной организации труда (НОРМ)?

обеспечить выпуск продукции отличного качества, высокой надёжности и долговечности путём повышения ответственности, и стимулирования каждого работника предприятия и производственных коллективов за результаты их труда;

создание условий производства, обеспечивающих изготовление рабочими продукции, без отступлений от технических документаций;

управление качеством продукции и контроль эффективного производства;

+увеличение надёжности и долговечности выпускаемых двигателей.

**Таблица 3 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, превышая установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по
ИД-2 <sub>ПКос-1</sub> Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по
ИД-3 <sub>ПКос-1</sub> Готовит документы по результатам проверки	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по

качества представ- ленных товаров, работ, услуг		ных товаров, работ, услуг	результатам провер- ки качества пред- ставленных товаров, работ, услуг готовит документы
---	--	------------------------------	--

## Модуль 2. «Количественная и качественная оценка уровня качества товара»

### Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

*Выберите один правильный вариант ответа:*

#### **Квалиметрия - это:**

совокупность свойств продукции обуславливающих ее пригодность, для удовлетворения определенных потребностей

способы воздействия, основанные на принятии экономического стимулирования и создание материальной заинтересованности в достижении заданной цели

+отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества  
отрасль науки, изучающая методы оценки качества

#### **Объекты квалиметрии**

производители продукции

потребители продукции

+товары и услуги, к которым применимо понятие качество

системы управления качеством

#### **Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...**

+эргономические показатели;

показатели безопасности;

показатели назначения;

эстетические показатели.

#### **Какие показатели характеризуют несколько свойств качества продукции?**

итоговые

+комплексные

традиционные

множественные

#### **На какие группы делятся методы оценки качества продукции?**

по степени новизны и по характеру применения информации

по характеру использования и по масштабам применения информации

+по способам и источникам получения информации

по требованиям рынка и научной новизне информации

#### **Наука об измерении, методов и средств обеспечения единства и требуемой точности измерений - это:**

квалиметрия

стандартизация

+метрология

сертификация

#### **Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества - это ...:**

метрология

стандартизация

сертификация

+квалиметрия

#### **Показатели качества экономичности определяют**

+себестоимость

сохранность

спрос на продукцию

срок годности

#### **К показателям качества услуги не относят?**

квалификацию персонала  
надежность  
+долговечность  
доступность

**На чем основаны измерительные методы получения информации?**

подсчета числа определенных событий

+получении информации с использованием измерительных приборов

проектировании новых образцов продукции

базируется на информации, предоставляемой посредством использования органов чувств человека

**Что относится к показателям качества услуги?**

+квалификация персонала, надежность, доступность, характеристика материального обеспечения

технический уровень, качество изготовления

определение обязанностей высшего руководства, оценка системы менеджмента качества

**Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:**

использование экспертных процедур;

опросы потенциальных покупателей;

анализ рекламаций;

+испытание продукции в условиях приближенных к реальным.

**К показателям надежности продукции относятся:**

трудоемкость

+ремонтпригодность

срок годности

энергоёмкость

**Какая деятельность осуществляет оценку качества продукции?**

стандартизация

метрология

+сертификация

калиметрия

**Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:**

безотказность;

+блочность;

долговечность;

сохранность.

**Совокупность операций, включающий выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции - это...:**

аттестация

сертификация

+оценка уровня качества

стандартизация

**Органолептический метод определения показателей качества предполагает:**

+сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;

анализ восприятия органов чувств человека;

наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;

измерение с помощью технических средств.

**Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:**

затраты на гарантийный ремонт;

затраты на обеспечение качества;

+цена потребителя;

долговечность.

*Открытые вопросы*

**Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество – это \_\_\_\_\_**

Ответ : Показатель качества

**Метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкус – это \_\_\_\_\_ метод**

Ответ: Органолептический

*Задание*

Важнейший показатель предоставления услуги Интернет – это её бесперебойность (отсутствие перерывов в связи). Нормативный период отсутствия связи по техническим причинам за полугодие составляет 3 час.

Определить уровень качества предоставляемых услуг, если отсутствие связи по различным причинам составило: Январь - 0,5 час.; Февраль -1 час.; Март – 0 час.; Апрель - 0,5 час.; Май 0 час.; Июнь – 1,5 час.

Решение:

1) Определяем фактический уровень отсутствия связи за полугодие:  $0,5 + 1 + 0,5 + 1,5 = 3,5$  час.

2) Уровень качества предоставления услуг связи рассчитывается по формуле:  $Y_k = Q_i(\text{факт}) / Q_i(\text{баз})$ ;

$Q_i(\text{факт})$  - фактический период отсутствия связи;

$Q_i(\text{баз})$  - фактический период отсутствия связи;

В связи с тем, что наш показатель качества услуг связи при его росте, характеризует снижение уровня качества, то используем обратную зависимость:  $Y_k = Q_i(\text{факт}) / Q_i(\text{баз}) = 3 / 3,5 = 0,857 \times 100\% = 85,7\%$ .

Таким образом, качество предоставления услуг связи не соответствует нормативному значению на 14,3%.

**Таблица 4 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-2ПКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении ре-	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки со-
ИД-3ПКос-1 Готовит документы по ре-			

<p>зультатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>зультатов, предусмотренных контрактом, превышая установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>ответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг готовит документы</p>
---	--	--	---

### Тема 3. «Контроль качества продукции»

#### **Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Реализовать применение простых инструментов контроля качества позволяет принцип функционирования СМК:**

+принятие решений, основанное на фактах  
лидерство руководства  
процессный подход

**К «семи простым инструментам контроля качества относится:**

+причинно-следственная диаграмма;  
диаграмма PDPC  
стрелочная диаграмма.

**Средством сбора и упорядочения первичной информации о дефектности продукции является:**

+контрольный листок  
контрольная карта  
стратификация данных

**К «семи новым инструментам контроля качества» относится:**

+диаграмма сродства  
диаграмма Парето  
контрольная карта

**Выявить основные нарушения процесса путем объединения однородных устных данных позволяет:**

+диаграмма сродства  
диаграмма PDPC  
диаграмма Исикавы

**Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора?**

+контроль  
инспекция  
аудит

**На какую функцию возлагается осуществление видов деятельности, необходимых для создания уверенности, что объект способен выполнить требования к качеству продукции?**

контроль  
+обеспечение  
оперативное управление

**Что понимается под «петлей качества»?**

цикл Деминга

жизненный цикл продукции

+цикл функций менеджмента качества

**К какому виду контроля относят «контроль продукции поставщика, поступающей к потребителю или заказчику и предназначенной для использования на стадии изготовления, ремонта или эксплуатации продукции»?**

операционный

+входной

приемочный.

**К какому виду контроля относят «периодический отбор проб для анализа или периодически выполняемое некоторое количество измерений показателей качества продукции»?**

сплошной

инспекционный

+выборочный

**К какому виду контроля относят «контроль, осуществляемый с применением средств измерения»?**

органолептический

регистрационный

+измерительный

**При построении контрольных карт используются выборки не менее:**

100 единиц

50 единиц

20 единиц

+4 -5 единиц

**С какого процесса жизненного цикла качество начинает реально воплощаться в продукцию?**

производство

+проектирование

подготовка производства

**Какой метод определения качества продукции использует теоретические или эмпирические зависимости для определения численных значений показателей качества?**

измерительный

регистрационный

+расчетный

**Какой метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса?**

+органолептический

измерительный

регистрационный

**К какой модели управления качеством относят «совокупность методов обнаружения неслучайных факторов, позволяющих диагностировать состояние процесса, провести его корректировку в целях улучшения качества продукции»?**

обеспечение качества

оперативное управление качеством

+статистическое управление качеством

**Какой вид деятельности по управлению качеством направлен на «оценку и подтверждение соответствия объектов: продукции, услуги, процессов, персонала, рабочих мест и других объектов установленным к ним требованиям техническими регламентами, стандартами и другими НД»?**

+сертификация  
управление качеством  
стандартизация

**Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:**

тщательное контролирование производственного процесса.

сосредоточение внимания на выявлении брака.

сертификация системы качества

+исключение случайных изменений качества продукции.

**При помощи диаграмм Парето выявляется:**

+ главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих

описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.

универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.

позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

**Статистический контроль качества в первую очередь применяется:**

на любом предприятии

в отдельно взятом цехе

у потребителя

+где продукция приготавливается партиями

**Таблица 5 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, превышая установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представ-	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результа-	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представ-
ИД-2 <sub>ПКос-1</sub> Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта	информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представ-	поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результа-	осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представ-
ИД-3 <sub>ПКос-1</sub> Готовит документы по результатам проверки качества представ-	представленных товаров, работ, услуг	там проверки каче-	ленных товаров, работ,

ленных товаров, работ, услуг		ства представленных товаров, работ, услуг	услуг готовит документы
------------------------------	--	---	-------------------------

#### Тема 4. «Методология проведения экспертизы соответствия результатов, предусмотренных контрактом»

##### Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

*Выберите один правильный вариант ответа:*

##### **Контрактная система в сфере закупок – это...**

+совокупность участников контрактной системы в сфере закупок и осуществляемых ими действий, направленных на обеспечение государственных и муниципальных нужд;  
совокупность разнородных элементов с особыми характеристиками.

##### **Закупка товара, работы, услуги для обеспечения государственных или муниципальных нужд – это...**

+совокупность действий, осуществляемых заказчиком и направленных на обеспечение государственных или муниципальных нужд;  
совокупность действий, осуществляемых заказчиком и иными лицами, направленных на обеспечение государственных или муниципальных нужд.

##### **Закупка начинается с...**

+определения поставщика (подрядчика, исполнителя);  
размещения извещения о проведении торгов.

все ответы верны.

нет правильного ответа

##### **Закупка завершается:**

+исполнением обязательств сторонами контракта;  
оплатой по договору  
все ответы верны.

нет правильного ответа

##### **Специализированная организация – это...**

+юридическое лицо, привлекаемое заказчиком в качестве посредника для оказания помощи в проведении закупок;  
физическое лицо, привлекаемое заказчиком в качестве посредника для оказания помощи в проведении закупок;  
юридическое лицо, привлекаемое подрядчиком в качестве посредника для оказания помощи в проведении закупок.

##### **Эксперт, экспертная организация – это...**

+юридическое лицо, которые осуществляют на основе договора деятельность по изучению и оценке предмета экспертизы, а также по подготовке экспертных заключений по поставленным вопросам;  
обладающее специальными познаниями, опытом, квалификацией в области науки, техники, искусства или ремесла физическое лицо, либо юридическое лицо.

##### **Заказчики осуществляют закупки в соответствии:**

с планом закупок;  
+с планом-графиком;  
с решением заказчика;  
с планом финансирования.

##### **Обоснование закупки осуществляется заказчиком при:**

+формировании плана закупок, плана-графика;  
установлении соответствия планируемой закупки целям осуществления закупок;  
все ответы верны.

**Оценка обоснованности осуществления закупок проводится в ходе: \***

мониторинга закупок;  
аудита в сфере закупок;  
контроля в сфере закупок;  
+все ответы верны.

**По результатам мониторинга закупок, аудита в сфере закупок и контроля в сфере закупок конкретная закупка может быть...**

+признана необоснованной;  
не может быть признана необоснованной.

В случае признания планируемой закупки необоснованной органы контроля:  
выдают предписания об устранении выявленных нарушений;  
привлекают к административной ответственности виновных лиц;  
+все ответы верны

**Случаи проведения обязательного общественного обсуждения закупок и его порядок устанавливаются:**

+Правительством РФ;  
Законодательством субъектов федерации и муниципальными правовыми актами;  
все ответы верны  
нет правильного ответа

**Заказчик вправе привлечь на основе контракта специализированную организацию для выполнения отдельных функций по определению поставщика (подрядчика, исполнителя) путем проведения конкурса или аукциона, в том числе...**

для разработки конкурсной документации, документации об аукционе;  
размещения в единой информационной системе извещения о проведении открытого конкурса, конкурса с ограниченным участием, двухэтапного конкурса или электронного аукциона;  
направления приглашений принять участие в закрытом конкурсе, закрытом конкурсе с ограниченным участием, закрытом двухэтапном конкурсе или в закрытом аукционе, выполнения иных функций, связанных с обеспечением проведения определения поставщика;  
+все ответы верны.

**Заказчики привлекают экспертов, экспертные организации... \***

+в случаях, предусмотренных законом;  
по своему усмотрению  
все ответы верны  
нет правильного ответа

**К проведению экспертизы не могут быть допущены...**

физические лица: - являющиеся должностными лицами или работниками заказчика либо поставщика (подрядчика, исполнителя) в течение менее чем двух лет, предшествующих дате проведения экспертизы, осуществляющего проведение экспертизы; - имеющие имущественные интересы в заключении контракта, в отношении которого проводится экспертиза; - являющиеся близкими родственниками;  
юридические лица, в которых заказчик или поставщик (подрядчик, исполнитель) имеет право распоряжаться более чем двадцатью процентами общего количества голосов, принадлежащих на голосующие акции, либо более чем двадцатью процентами вкладов, долей, составляющих уставный или складочный капитал юридических лиц;  
физические лица или юридические лица в случае, если заказчик или поставщик (подрядчик, исполнитель) прямо и (или) косвенно (через третье лицо) может оказывать влияние на результат проводимой такими лицом или лицами экспертизы;  
+все ответы верны

**Эксперт, экспертная организация обязаны уведомить в письменной форме заказчика и поставщика (подрядчика, исполнителя) о...?**

допустимости своего участия в проведении экспертизы;

об отсутствии оснований для недопуска к проведению экспертизы;

+все ответы верны.

**Эксперты, экспертные организации имеют право запрашивать у заказчика, поставщика (подрядчика, исполнителя) дополнительные материалы, относящиеся к предмету экспертизы?**

+да;

нет

**По результатам конкурса контракт заключается на условиях...?**

указанных в заявке на участие в конкурсе, поданной участником конкурса, с которым заключается контракт, и в конкурсной документации;

что его цена не может превышать начальную (максимальную) цену контракта, указанную в извещении о проведении конкурса;

+все ответы верны.

**По итогам конкурса контракт заключается:**

не ранее чем через десять дней и не позднее чем через двадцать дней с даты размещения в единой информационной системе протокола рассмотрения и оценки заявок на участие в конкурсе;

только после предоставления участником конкурса обеспечения исполнения контракта в соответствии с требованиями ФЗ № 44;

+все ответы верны

**Заказчик размещает извещение о проведении повторного конкурса в единой информационной системе:**

+не менее чем за десять дней до даты вскрытия конвертов с заявками на участие в этом конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в этом конкурсе;

не менее чем за двадцать дней до даты вскрытия конвертов с заявками на участие в этом конкурсе и открытия доступа к поданным в форме электронных документов заявкам на участие в этом конкурсе.

**Таблица 6 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1пКос-1 Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, превышая	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотрен-	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов,
ИД-2пКос-1 Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных	информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, превышая	поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотрен-	анализирует информацию для проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов,

контрактом, условиям контракта ИД-ЗПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	ных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг готовит документы
--	---	--	---

## Тема 5. «Создание СМК в организации»

**Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**К основным этапам создания и внедрения системы менеджмента качества относятся:**

финансирование деятельности в области управления качеством  
обоснование номенклатуры показателей  
контроль за ходом производственных процессов  
+подготовка кадров

**Система менеджмента качества – это:**

деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов  
+совокупность управленческих органов и объектов управления, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества  
система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий  
документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя

**К принципам всеобщего менеджмента качества относятся:**

+ориентация на потребителя  
гармонизация требований национальных стандартов  
все ответы верны.  
нет правильного ответа

**Согласно МС ИСО 9000 система качества представляет собой:**

совокупность организационных структур, обеспечивающих необходимый уровень качества;  
+содержание методик и процессов, необходимых для осуществления общего руководства качеством;  
необходимые ресурсы для обеспечения целей управления качеством;

**К стратегическим блокам системы качества можно отнести:**

формирование характера и объема потребности;  
выявление принципиальной возможности создания продукции;  
+выработка политики качества;

**Программа обеспечения качества "пять нулей" содержит заповеди:**

не реализовывать  
+не изменять  
+не передавать  
+не отступать

**В какой стране была разработана программа "5 нулей"?**

России  
США

+Японии

Германии

**Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:**

финансовый план предприятия

бюджет предприятия

+обязательные документированные процедуры

устав предприятия

**Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции:**

управление качеством;

+всеобщее управление качеством;

сертификация;

стандартизация;

**Петля ( спираль) качества - это**

Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству  
Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов

+Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения

**Методология TQM предполагает:**

+жесткую ориентацию на потребителя

маркетинг по изучению качества

высокий менеджмент качества

организацию производства для обеспечения надлежащего качества

**Внедрение методов TQM не требует:**

вовлечения и обучение всего персонала;

мониторинга поставщиков и качества их продукции

+смены персонала компании

процессного подхода

**Какие принципы системы менеджмента качества из перечисленных установлены стандартом ИСО 9000**

лидерство руководителя

+вовлечение работников

+процессный подход

процедурный подход

**Какие принципы системы менеджмента качества из перечисленных установлены стандартом ИСО 9000**

инновационный подход

+системный подход к менеджменту

+непрерывное совершенствование

принятие решений, основанное на фактах

**Какие принципы системы менеджмента качества из перечисленных установлены стандартом ИСО 9000**

взаимовыгодные отношения с поставщиками

+ориентация на потребителя

ориентация на лидеров

ориентация на прибыль

**Политика в области качества в соответствии с ИСО 9001:2000 представляет собой:**

+общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством  
 общие намерения и направления деятельности в области качества, провозглашенные государством

требования по качеству  
 требования стандарта

**Кто проводит сертификацию по требованиям стандарта ИСО 9001:2000**

специальные подразделения Госстандарта  
 +специально аккредитованные организации  
 ассоциации промышленников  
 Роспотребнадзор

**Какой из принципов не относится к современным системам менеджмента качества?**

непрерывность повышения качества;  
 комплексность стандартов и сертификации;  
 системный подход к качеству;  
 +ориентация на производителя.

**Назовите функции специализированной службы управления качеством в организации**

поддержание качества на уровне соответствующем политике организации  
 определение методов и периодичности проверок качества продукции  
 +оказание помощи подразделениям в обеспечении качества продукции  
 выдача рекомендаций по внедрению новых или изменению действующих требований к качеству

**Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:**

подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов  
 подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей  
 +подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000  
 обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки

**Таблица 7 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации проверки соответствия фактов и данных при	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для проверки соответ-
ИД-2 <sub>ПКос-1</sub> Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъяв-	проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотр-	информации проверки соответствия фактов и данных при	ет информацию для проверки соответ-

лении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта ИД-Зпкос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	ренных контрактом, превышая установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	ствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг готовит документы
--	---	--	---

## Тема 6 «Экономические проблемы управления качеством»

### Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Экономический аспект качества продукции связан с:**

изучением отношения человека к продукции;

+результатом потребления той или иной потребительской стоимости;

соответствием требованиям, установленным в нормативно-технической документации;

выражением сущности вещи.

**Затраты на качество (в узком смысле) – это:**

+суммарные затраты на инспектирование и испытание, проектирование качества, руководство (администрирование) работ по качеству, оборудование для оценки качества;

прямые, косвенные и накладные расходы;

сумма затрат на предупреждение брака, оценку качества и отказы;

ненужные (излишние) затраты.

**В каком ответе наиболее точно отражена сущность затрат на качество:**

+затраты на исследование, предупреждение и снижение риска несоответствия или дефекта;

затраты на обеспечение и гарантию качества, а также понесенные потери вследствие несоответствия качества;

издержки из – за несоответствий или дефектов, обнаруженных внутри организации;

издержки из – за несоответствий или дефектов, обнаруженных после поставки заказчику/потребителю.

**Прирост доходов работников предприятия за счет мероприятий по повышению качества относится к источникам:**

социальных эффектов;

научно-технических эффектов;

+экономических эффектов;

экологических эффектов.

**Какой вид эффекта от повышения качества наиболее характерен для потребителей:**

более полное использование ресурсов;

расширение и обновление ассортимента продукции;

+более полное удовлетворение потребностей населения;

повышение возможностей материального стимулирования.

**Что входит в затраты на оценку качества:**

+отчеты торговых организаций по обнаруженным дефектам;

затраты на составление планов и отчетов по качеству;  
затраты на аудиторские проверки качества;  
затраты на создание контрольных участков.

**Какой вид экономического эффекта от повышения качества лишний:**

+повышение полезности объекта;  
предотвращенный ущерб;  
снижение потерь от брака, рекламаций, штрафов;  
упущенная выгода

**Затраты на соответствие не включают:**

+затраты на инспекцию качества;  
затраты на исправление брака;  
расходы на предупреждение дефектов;

**Издержки на исправление внешнего брака включают:**

+затраты на гарантийный ремонт;  
затраты на переработку брака  
затраты на исследование причин отказов  
расходы на доработку конструкции изделий

**Предупредительные затраты на качество не включают:**

затраты на планирование качества;  
затраты на аудит качества продукции;  
затраты на обучение в области качества;  
+затраты обновление оборудования.

**Какой эффект от повышения качества труда не относится к группе экономических:**

+снижение затрат на исправление дефектов в сфере производства;  
снижение отходов производства;  
снижение трудоемкости производственных процессов;  
прирост объема продаж продукции.

**К оценочным затратам управления качеством относятся:**

планирование качества  
+сертификация  
+стандартизация  
утилизация брака

**Определить затраты по устранению дефектов**

+утилизация брака  
+устранение недостатков  
технический контроль  
судебные издержки

**Какой ученый предложивший программу по совершенствованию системы управления качеством:**

+Деминг  
Бойцов  
Чаянов  
Шухарт

**Термин «эксплуатация» относится к:**

+бытовой технике;  
топливу;  
+технологическому оборудованию;  
парфюмерно-косметическим продуктам.

**В каких единицах может измеряться уровень качества:**

в денежных единицах;  
в любых натуральных единицах;  
в относительных единицах;

+в натуральных и денежных единицах

**Госстандарт России и Федеральные органы исполнительной власти в области сертификации продукции устанавливают:**

- +цены и тарифы по сертификации
- +правила и процедуры сертификации
- +правила признания зарубежных сертификатов
- +знак соответствия

**Какой вид затрат относится к оценочным ?**

- планирование качества
- утилизация брака
- +сертификация
- ни какой

**Какой вид затрат относится к предупредительным?**

- +работа с кадрами
- доработка товара
- технический контроль
- ни какой

**Какой вид затрат относится к устранением дефектов?**

- испытание и прием очный контроль
- +устранение брака
- внедрение систем качества
- ни какой

**Из нижеприведенных затрат к затратам на устранение дефектов относятся:**

- доработка товара, технический контроль, планирование качества
- устранение брака, работа с кадрами, технический контроль;
- +потери сырья из-за неудовлетворительного качества, утилизация брака, штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности
- сертификация

*Задание*

Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов.

1. Анализ качества на до производственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Испытание и приемочный контроль.
4. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
5. Лабораторные проверки измерительных приборов.
6. Оборудование, используемое для управления качеством.
7. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
8. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
9. Утилизация брака.
10. Возврат и замена продукции низкого качества.

Решение:

*Оценочные затраты:*

- Испытание и приемочный контроль.
- Лабораторные проверки измерительных приборов.
- Плановый надзор за качеством продукции и системой качества

*Предупредительные затраты:*

- Анализ качества на до производственной стадии.
- Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
- Оборудование, используемое для управления качеством.

**Затраты на устранение дефектов:**

Время работников, связанное с устранением брака.

Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.

Утилизация брака.

Возврат и замена продукции низкого качества.

**Задание**

Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты на качество и проанализировать их структуру, если они равны:

• затраты на метрологическое обеспечение производства (ПЗК) – 56 млн. руб.;

• затраты на испытания и сертификацию (ОЗК) – 7 млн. руб.;

• затраты, связанные с дефектами на производстве (ДЗК), – 19 млн. руб.;

• затраты, связанные с возвратом недоброкачественной продукции (ЗКВш), – 12 млн. руб.

Общие затраты на качество (ЗКО) определяются по формуле:

$$ЗКО = ЗК_{вн} + ЗК_{внш};$$

где:  $ЗК_{вн}$  - затраты на качество внутренние

$ЗК_{внш}$  - затраты на качество внешние

В свою очередь  $ЗК_{вн}$  рассчитываются по формуле:

$$ЗК_{вн} = ПЗК + ДЗК + ОЗК$$

**Решение:**

1. Внутренние затраты на качество равны:

$$ЗК_{вн} = ПЗК + ДЗК + ОЗК = 56 + 7 + 19 = 82$$

2. Общие затраты на качество.  $ЗКО = ЗК_{вн} + ЗК_{внш} = 82 + 12 = 94$

Анализируем структуру затрат на качество. Удельный вес затрат, считающихся убытками, составляет 33% ((19+12)/94). Предприятие более трети затрат на качество несет для того, чтобы устранить потери, связанные с дефектами.

**Таблица 8 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации проверки соответствия фактов и данных при предоставлении ре-	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализ информации про-	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию для
ИД-2 <sub>ПКос-1</sub> Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) резуль-	предоставления ре-	информации про-	информацию для

<p>татов, предусмотренных контрактом, условиям контракта ИД-ЗПКос-1 Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>зультатов, предусмотренных контрактом, превышая установленное время при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>верки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, за установленное время возможных решений, допускает неточности при подготовке документов по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг</p>	<p>проверки соответствия фактов и данных при предоставлении результатов, предусмотренных контрактом, решения поставленной задачи, за установленное время по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг готовит документы</p>
---	--	--	--

## Тема 7. «Нормативно-правовая база управления качеством»

**Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**Стандарт принятый государственным комитетом РФ по стандартизации, сертификации и метрологии**

отраслевой

региональный

+государственный

всероссийский

**Стандарты для управления качеством продукции бывают:**

+государственные, международные, отраслевые, предприятия.

государственные, международные, отраслевые.

государственные и международные.

государственные и отраслевые.

**Деятельность направленная на установление норм, правил, характеристик:**

сертификация

+стандартизация

унификация

метрология

**Деятельность по стандартизации, которая проводится на уровне одной страны мирового сообщества**

региональная стандартизация

международная стандартизация

+национальная стандартизация

автономная стандартизация

**Стандарт - это:**

+нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом

справочный документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации

учредительный документ юридического лица, утвержденный вышестоящей организацией

правила по стандартизации для выполнения всех работ, при производстве продукции, утвержденные компетентным органом

**Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:**

тотальный менеджмент;

комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;

+степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;

совокупность технических характеристик продукции.

**Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:**

работ;

продукции;

услуг;

+продукции, услуг, работ, процессов.

**ISO (ИСО) – это...**

+международная организация по стандартизации;

организация по вопросам образования, науки и культуры;

международная организация по управлению качеством;

организация Объединенных наций по промышленному развитию.

**Маркировка продукции прошедшей процедуру сертификации**

сертификат безопасности

сертификат качества

+знак соответствия

знак качества

**Сертификат – это:**

установление соответствия.

государственный стандарт качества продукта.

государственный стандарт качества процесса.

+международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

**Добровольная сертификация вводится:**

как необходимое условие допуска продукции на рынок

+для повышения конкурентоспособности на рынке

с целью рекламы продукции

при любых условиях производства продукции

**Декларацию о соответствии представляют:**

с целью организации рекламы

+для получения сертификата

для подтверждения высокого уровня производства

для удовлетворения личных амбиций

**Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:**

подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов

подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей

+подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000

обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки

**Сертификация - это:**

процедура по средством которой одна сторона дает письменную гарантию, что продукция соответствует заданным требованиям

+процедура по средством которой третья сторона (независящая от потребителя) дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям

процедура по средством которой третья сторона (зависящая от потребителя) дает

письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям

процедура по средством которой производитель дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям по качеству

**При сертификации продукции выдают:**

сертификат происхождения

сертификат подлинности

гигиенический сертификат

+сертификат соответствия

**Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:**

что его продукция соответствует наивысшим качественным показателям

+о стабильности качественных показателей продукции производителя

что на предприятии есть орган по сертификации

нет правильного ответа

**Что регулирует закон РФ "О защите прав потребителей"**

стимулирование и применение знака соответствия

более эффективное использование морального и материального поощрения рабочих за качество их труда

+получение информации о товарах, работах и услугах

-контроль за деятельностью в сфере сертификации

**С какого дня исчисляется гарантийный срок товара?**

со дня изготовления

+со дня передачи товара потребителю

не считая день передачи товара потребителю

со дня доставки товара потребителю

**В какой срок потребитель может предъявить требования по отношению к недостаткам приобретенного товара?**

в течение 30 дней с момента покупки;

в течение 14 дней с момента покупки;

+в течение двух лет

срок предъявления требований не ограничен.

**Что регулирует закон РФ "О защите прав потребителей"**

стимулирование и применение знака соответствия

более эффективное использование морального и материального поощрения рабочих за качество их труда

+получение информации о товарах, работах и услугах

контроль за деятельностью в сфере сертификации

**Таблица 9 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)		
	на базовом уровне	на повышенном уровне	
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации	владеет материалом по теме, но допускает неточности при фор-	по существу отвечает на поставленные вопросы, но	принимает активное участие в ходе проведения практического

рации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	мулировке базовых понятий, регулирующих деятельность в сфере закупок, испытывает затруднения при поиске и анализе информации нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок.	испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий регулирующих деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информации нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок.	занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, владеет нормативной базой регулирующей деятельность в сфере закупок, осуществляет поиск и анализирует информацию нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок.
---	--	--	---

## 2 ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Выполнение курсовой работы (проекта) по дисциплине не предусмотрено

### 3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА

#### ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

#### Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

**ПКос-1 Способен осуществлять проверку качества представленных товаров, работ, услуг**

*Выберите один правильный вариант ответа:*

**1.Квалиметрия - это:**

совокупность свойств продукции обуславливающих ее пригодность, для удовлетворения определенных потребностей

способы воздействия, основанные на принятии экономического стимулирования и создание материальной заинтересованности в достижении заданной цели

+отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества

отрасль науки, изучающая методы оценки качества

**2.Показатели качества экономичности определяют**

+себестоимость

сохранность

спрос на продукцию

срок годности

**3.Что относится к показателям качества услуги?**

+квалификация персонала, надежность, доступность, характеристика материального обеспечения

технический уровень, качество изготовления

определение обязанностей высшего руководства, оценка системы менеджмента качества

**4.Сертификация - это:**

процедура по средством которой одна сторона дает письменную гарантию, что продукция соответствует заданным требованиям

+процедура по средством которой третья сторона (независящая от потребителя) дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям

процедура по средством которой третья сторона (зависящая от потребителя) дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям

процедура по средством которой производитель дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствуют заданным требованиям по качеству

#### **5. Система менеджмента качества – это:**

деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов

+совокупность управленческих органов и объектов управления, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий

документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и производителя

#### **6. На какие группы делятся методы оценки качества продукции?**

по степени новизны и по характеру применения информации

по характеру использования и по масштабам применения информации

+по способам и источникам получения информации

по требованиям рынка и научной новизне информации

*Дополните:*

**7. Важнейший показатель предоставления услуги Интернет – это её бесперебойность (отсутствие перерывов в связи). Нормативный период отсутствия связи по техническим причинам за полугодие составляет 3 час.**

**Определить уровень качества предоставляемых услуг, если отсутствие связи по различным причинам составило: Январь - 0,5 час.; Февраль -1 час.; Март – 0 час.; Апрель -0,5 час.; Май 0 час.; Июнь – 1,5 час.**

Правильный ответ:

1) Определяем фактический уровень отсутствия связи за полугодие:  $0,5 + 1 + 0,5 + 1,5 = 3,5$  час.

2) Уровень качества предоставления услуг связи рассчитывается по формуле:  $Y_k = Q_i(\text{факт}) / Q_i(\text{баз})$ ;

$Q_i(\text{факт})$  - фактический период отсутствия связи;

$Q_i(\text{баз})$  - фактический период отсутствия связи;

В связи с тем, что наш показатель качества услуг связи при его росте, характеризует снижение уровня качества, то используем обратную зависимость:  $Y_k = Q_i(\text{факт}) / Q_i(\text{баз}) = 3 / 3,5 = 0,857 \times 100\% = 85,7\%$ .

Таким образом, качество предоставления услуг связи не соответствует нормативному значению на 14,3%.

**8. Выделите из нижеприведенных затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов.**

**Анализ качества на до производственной стадии.**

**Время работников, связанное с устранением брака.**

**Испытание и приемочный контроль.**

**Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.**

**Лабораторные проверки измерительных приборов.**

**Оборудование, используемое для управления качеством.**

**Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.**

**Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.**

**Утилизация брака.**

**Возврат и замена продукции низкого качества.**

Правильный ответ:

*Оценочные затраты:*

Испытание и приемочный контроль.

Лабораторные проверки измерительных приборов.

Планный надзор за качеством продукции и системой качества

*Предупредительные затраты:*

Анализ качества на до производственной стадии.

Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.

Оборудование, используемое для управления качеством.

*Затраты на устранение дефектов:*

Время работников, связанное с устранением брака.

Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.

Утилизация брака.

Возврат и замена продукции низкого качества.

**9. \_\_\_\_\_ совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность для удовлетворения определенных потребностей в соответствии с назначением.**

Ответ: Качества продукции

**10. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество – это \_\_\_\_\_**

Ответ: Показатель качества

**11. Метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкус – это \_\_\_\_\_ метод**

Ответ: Органолептический

**12. Метод, который подразумевает проверку соответствия поставляемых товаров и услуг требованиям предприятия – это \_\_\_\_\_**

*Правильный ответ:* Входной контроль качества поставляемой продукции

**13. Стандарт – это \_\_\_\_\_**

*Правильный ответ:*

Нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом.

**14. Система менеджмента качества – это \_\_\_\_\_**

*Правильный ответ:*

Совокупность управленческих органов и объектов управления, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества

**15. Управление качеством – это \_\_\_\_\_**

*Правильный ответ:*

Совокупность мероприятий, направленных на обеспечение высокого качества продукции на всех стадиях жизненного цикла товара

**Практико-ориентированные задание**

**16. Потребитель возвращает в магазин открытую коробку шоколадных конфет «Ассорти» с чеком через 2 часа после покупки. На поверхности конфет обнаружен белый налёт (сахарное поседение). Какие права у потребителя?**

*Правильный ответ:*

В соответствии с законом «О защите прав потребителей», продавец обязан заменить шоколадные конфеты «Ассорти» на другой товар или вернуть деньги. «Сахарное поседение» на поверхности – не допускается к реализации.

**17. Покупательница купила в магазине блузку. Через 5 дней она пришла в магазин с просьбой обменять блузку на другую. Кассового чека у покупательницы нет. Решите ситуацию в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей»?**

Правильный ответ:

В соответствии с законом «О защите прав потребителей», потребитель имеет право обмена в течение 14 дней, отсутствие кассового чека не является основанием для отказа.

**18. Какие права у потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).**

Правильный ответ:

Потребитель имеет право по своему выбору потребовать от исполнителя в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) силами потребителя или третьими лицами.

**19. Какие права у потребителя при обнаружении недостатков при покупке технически сложного товара ненадлежащего качества:**

Правильный ответ:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи

**20. Покупатель купил в магазине 2 метра линолеума. На следующий день он обратился в магазин с просьбой заменить на линолеум другой расцветки. Продавец отказал. Правомерны ли действия продавца?**

Правильный ответ:

Отказать, метражный товар надлежащего качества обмену не подлежит. (Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, неподлежащих обмену или возврату на аналогичный товар).

**21. Какие этапы включает система менеджмента качества:**

Правильный ответ:

- Этап 1. Подготовка к созданию СМК.
- Этап 2. Проведение комплексного анализа
- Этап 3. Разработка документов СМК.
- Этап 4. Внедрение СМК.
- Этап 5. Функционирование СМК.
- Этап 6. Сертификация СМК

**22. Понятие, цели и виды сертификации.**

Правильный ответ:

Сертификация — процедура, посредством которой третья сторона (не зависящей от производителя (продавца) или потребителя) дает письменную гарантию, что продукция, процесс или услуга соответствует заданным требованиям.

Сертификация осуществляется в целях:

Создания условий для деятельности предприятий, учреждений, организаций и предпринимателей на едином товарном рынке РФ, а также для участия в международном экономическом и научно-техническом сотрудничестве и международной торговле;

Содействия потребителям в компетентном выборе продукции;

Контроля безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;

Подтверждения показателей качества продукции, заявленных изготовителем;

Внедрение в практику управления сквозного механизма.

Виды сертификации: обязательная, добровольная и декларирование.

### **23. Классификация видов контроля качества по этапам производственного процесса**

Правильный ответ:

Различают следующие виды контроля по этапам производственного процесса:

- *входной* контроль, осуществляемый перед началом обработки с целью предупреждения дефектов и брака, обусловленного недоброкачеством поступающих материалов, полуфабрикатов и своевременного изъятия дефектных заготовок и изделий из производства;

- *операционный* контроль, проводимый в процессе обработки изделий с целью проверки качества выполнения операций, своевременного выявления и изъятия брака, устранения дефектов. Возможен после каждой операции либо после группы операций в зависимости от требуемого качества изделий и характера технологического процесса;

- *приемочный* контроль, выполняемый по окончании процесса изготовления изделий, деталей, сборочных единиц с целью определения соответствия качества требованиям, установленным в нормативно-технической документации. Контролируются также упаковка, комплектность и др. Приемочный контроль предупреждает отправку недоброкачественной продукции потребителю.

### **24. Понятие экономических методов управления качеством и их классификация.**

Правильный ответ:

Экономические методы управления качеством – это способы воздействия, основанные на применении экономического стимулирования и создании материальной заинтересованности в достижении заданной цели в области качества.

К экономическим методам управления качеством относятся следующие методы: финансирование деятельности в области управления качеством;

материальное поощрение сотрудников за высокое качество профессиональных результатов;

экономические санкции за несоблюдение требований стандартов и технических условий;

планирование создания новых и модернизированных видов продукции и услуг;

ценообразование на продукцию и услуги с учетом их уровня качества;

использования экономических мер воздействия на поставщиков в зависимости от качества поставляемых ими продукции и оказываемых услуг.

### **25. Перечислите этапы процедуры сертификации системы менеджмента качества.**

Правильный ответ.

Процедура сертификации системы менеджмента качества состоит из:

– подачи предприятием в орган по сертификации заявки и получение от него анкеты опросника;

– предоставления предприятием в орган по сертификации заполненной анкеты-вопросника и Руководства по качеству;

– предварительной оценки готовности предприятия к сертификации систем качества;

– разработки программы работ по сертификации;

– проведения сертификации с последующей выдачей (при положительном заключении) сертификата;

– проведения инспекционных проверок для подтверждения качества.

Окончательные результаты обучения (формирования компетенций) определяются посредством перевода баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, в оценки:

– базовый уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценке «удовлетворительно» (50-64% от максимального балла);

– повышенный уровень сформированности компетенции считается достигнутым, если результат обучения соответствует оценкам «хорошо» (65-85% от максимального балла) и «отлично» (более 86% из максимального балла).

#### **4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *экзамен*.

Фонд оценочных средств для проведения повторной промежуточной аттестации формируется из числа оценочных средств по темам, которые не освоены студентом.

*Примечание:*

Дополнительные контрольные испытания проводятся для студентов, набравших менее **50 баллов** (в соответствии с «Положением о модульно-рейтинговой системе»).

**Таблица 11 – Критерии оценки сформированности компетенций**

Код и наименование индикатора достижения компетенции (части компетенции)	Критерии оценивания сформированности компетенции (части компетенции)
	на базовом уровне
ИД-1 <sub>ПКос-1</sub> Знаком с требованиями законодательства Российской Федерации и нормативных правовых актов, регулирующих деятельность в сфере закупок	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
ИД-2 <sub>ПКос-1</sub> Производит проверку соответствия фактов и данных при предоставлении (предъявлении) результатов, предусмотренных контрактом, условиям контракта	
ИД-3 <sub>ПКос-1</sub> Готовит документы по результатам проверки качества представленных товаров, работ, услуг	