

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Волхонов Михаил Владимирович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.07.2025 14:52:06
Уникальный программный ключ:
40a6db1879d6a9ee29ec8e0b02f95e4614a0998

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Утверждаю:
Декан экономического факультета

_____/ Середа Н.А./
11 июня 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Направление подготовки (специальность)	<u>38.03.01 Экономика</u>
Направленность (профиль)	<u>Экономическая безопасность</u>
Квалификация выпускника	<u>бакалавр</u>
Форма обучения	<u>очная</u>
Срок освоения ОПОП ВО	<u>4 года</u>

Караваево 2025

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 29.04.2025 г.

Заведующий кафедрой Котлярова Л.Д. _____

Согласовано:

Председатель методической комиссии экономического факультета

Королева Е.В. _____

Протокол №3 от 04.06.2025

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	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Опрос, тестирование, реферат	10 47 20
2	Количественная и качественная оценка уровня качества товара		Контрольная работа тестирование	8 41
3	Контроль качества продукции		Тестирование	25
4	Методология проведения экспертизы соответствия результатов, предусмотренных контрактом		Тестирование	20
5	Создание СМК в организации		Тестирование	20
6	Экономические проблемы управления качеством		Контрольная работа Тестирование	37 22
7	Нормативно-правовая база управления качеством		Тестирование	62
Всего:			-	312

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
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Качество как экономическая категория и объект управления	
	ИД-1_{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие ИД-2_{УК-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи ИД-1_{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Опрос Тестирование
	Количественная и качественная оценка уровня качества товара	
	ИД-2_{УК-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи ИД-4_{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи ИД-3_{УК-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИД-3_{УК-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	Контрольная работа Тестирование
	Контроль качества продукции	
	ИД-2_{УК-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи	Тестирование

	ИД-4_{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи ИД-1_{ук-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-3_{ук-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	
	Методология проведения экспертизы соответствия результатов, предусмотренных контрактом	
	ИД-3_{ук-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время ИД-4_{ук-2} Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	Контрольная работа Тестирование
	Создание СМК в организации	
	ИД-3_{ук-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИД-1_{ук-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-2_{ук-2} Проектирует решения поставленных задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Тестирование
	Экономические проблемы управления качеством	
	ИД-3_{ук-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИД-4_{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений	Тестирование Контрольная работа

	задачи	
	Нормативно-правовая база управления качеством	
	ИД-2 _{ук-2} Проектирует решения поставленных задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИД-4 _{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Тестирование

Оценочные материалы и средства для проверки сформированности компетенций

Тема 1 «Качество как экономическая категория и объект управления»

Вопросы для опроса

1. Сущность и цель качества;
2. Методы и функции управления качеством;
3. Принципы управления качеством;
4. Актуальность и необходимость изучения проблем качества продукции и услуг;
5. Основные понятия и термины в области управления качеством продукции, определяемые ГОСТ Р и Международной организацией по стандартизации (ИСО);
6. Становление, формирование и развитие российской школы управления качеством продукции;
7. Разработка системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике;
8. Решение проблемы качества в США;
9. Отличительные элементы японского подхода к управлению качеством. Кружки качества их задачи. Программа обеспечения качества «Пять нулей»;
10. Европейское движение за высокое качество продукции и услуг.

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

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

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, организационные

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

Организация работ по качеству не включает:

разработку системы качества

+выбор метода управления качеством

внедрение системы качества

сертификация системы качества

Главная цель политики в области качества

прогнозируемые, планируемые и желаемые результаты в области качества

+цели и задачи, направленные на достижение высокого качества товаров и услуг, сформулированные руководством организации

система стратегических мер, проводимая руководством организации

Сертификация системы управления качеством

Внутренние элементы влияющие на качество бизнеса

наличие нормативно - правовой базы, требование государственных структур, требование потребителей, качество работы поставщиков, рыночная конкуренция

+система общего менеджмента качества предприятия, квалификация персонала, особенности коммуникационной системы, наличие финансовых ресурсов

система общего менеджмента качества предприятия, непрерывный рост качества, рыночная конкуренция, наличие финансовых ресурсов
требования потребителей, добровольная сертификация, квалификация персонала, наличие финансовых ресурсов

Какой из принципов не относится к современным системам менеджмента качества?

непрерывность повышения качества

комплексность стандартов и сертификации

системный подход к качеству

+ориентация на количество производимой продукции

К внешним элементам, влияющим на качество бизнеса, относятся

квалификация персонала

особенности коммуникационной системы

+наличие нормативно - правовой базы

наличие финансовых ресурсов

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

К методам управления качеством относятся:

измерительные, расчетные, регистрационные
экономические социальные, административные, стандартные
+экономические, социально-психологические, организационно -
технологические, организационные
социально - психологические, организационные, экспертные, экономические

Методы, способствующие такой организации управляемой системы, которая обеспечит требуемое качество:

экономические методы
+организационные методы
социально - психологические методы
экспертные методы

Название ГОСТа 15467 - 79

"Управление качеством продукции. Основные понятия и определения."

+"Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения"

"Управление качеством продукции. Основные понятия, определения и термины"

"Управление качеством. Основные понятия. Термины и определения"

Назовите субъекты, не получающие эффект от повышения качества продукции

+общественные организации
+государство
потребители
производители

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

В каком году была разработана государственная программа РФ по управлению качеством продукции?

1993 г.

+1991 г.

1996 г.

1998 г.

Что является целью научной организации труда (НОРТ)?

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.

Первым в России стандарты в производство внедрил:

Петр III

Николай II

Иван Грозный

+Петр I

История применения систем качества в СССР начинается с:

20-х годов 20 века

+50-х годов 20 века

70-х годов 20 века

90-х годов 20 века

В каком году появились комплексные системы управления качеством продукции?

+1958

1975 г.

1991 г.

1978 г.

Что является целью системы управления качеством НОРМ?

+увеличение надёжности и долговечности выпускаемых двигателей

обеспечить выпуск продукции отличного качества, высокой надёжности и долговечности путем повышения ответственности и стимулирования работников за результаты их труда;

создание условий производства, обеспечивающих изготовление рабочими продукции, без отступления от технической документации;

управление качеством продукции и контроль эффективного производства;

Основной целью, какой системы является создание условий производства обеспечивающих изготовление рабочими продукции без отступления от технической документации?

СБТ

КАНАРСПИ

+БИП

КСУКП

Опыт каких советских систем управления качеством был учтен в международных стандартах по системам качества?

Саратовская БИП

Львовская СБТ

Горьковская КАНАРСПИ

+Московская УКП

Система, целью которой является создание условий производства, обеспечивающих изготовление рабочими продукции без отступления от технической документации:

СБТ

КСПЭП

+БИП

КАНАРСПИ

Система, целью которой является увеличение надежности и долговечности выпускаемых двигателей:

+НОРМ

КСУКП

БИП

КСПЭП

Кто сформулировал теоретические и методологические основы управление качеством всех элементов жизненного цикла технических объектов:

Львов

Антонов

+Бойцов

Гастев

Кто из представленных мыслителей первым дал характеристику категории "качество"

Галилей

+Аристотель

Гегель

Шухарт

К главным принципам всеобщего менеджмента качества относятся:

+ориентация на потребителя

+обязательства руководства

+вовлечение персонала

процессный подход

Кем разработана концепция статистического управления качеством?

+Э. Деминг

В. Шухарт

Д. Джуран

Ф. Тейлор

Кем предложена концепция "ноль дефектов"

Э. Деминг

Ф. Кросби

Ф.Тейлор

+К. Исикава

Каким проблемам качества не уделялось внимания, в опыте управления качеством США

материальному стимулированию работ за качество

мотивации рабочих

внедрению программ повышения качества

+снижению трудоемкости

Отличительный элемент японского подхода к управлению качеством - это:

+активное использование человеческого фактора
внимание к процессу планирования
совершенствование управления фирмой в целом
+жесткий контроль качества

Важная предпосылка успешной работы по качеству в Японии

планирование качества
полное закрепление ответственности за исполнителем
контроль качества на всех стадиях производства
+обучение персонала

Какие особенности не учитывал европейского подход к решению проблем качества

+широкое внедрение научных разработок
законодательную основу для проведения всех работ связанных с оценкой и подтверждением качества
создание региональной инфраструктуры по качеству
гармонизацию требований национальных стандартов

Примерная тематика рефератов

1. Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством.
2. Качество жизни в России
3. Отечественный опыт управления качеством конкретной продукции
4. Отечественный опыт управления качеством услуги.
5. Роль управления качеством в условиях рыночной экономики.
6. Уровни качества и их влияние на спрос и предложение товара;
7. Качество и конкурентоспособность.
8. Требования, предъявляемые к качеству продукции и услуг
9. Разработка системного подхода к организации работ по улучшению качества продукции в отечественной практике.
10. Количественная оценка качества продукции.
11. Методы оценки качества продукции.
12. Национальные премии по качеству.
13. Практические модели и системы управления качеством в Европе.
14. Опыт управления качеством в США.
15. Опыт управления качеством в Японии.
16. Зарубежный опыт управления качеством продукции.
17. Зарубежный опыт управления качеством услуг (работ).
18. Внедрение систем менеджмента качества в зарубежной практике.
19. Управление качеством продукции или услуги (на примере стран СНГ).
20. Внедрение систем менеджмента качества на (примере предприятий стран СНГ).

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_{ук-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие ИД-2_{ук-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи ИД-1_{ук-2} Формулирует в рамках поставленной цели проект совокупности взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий управления качеством, испытывает затруднения при поиске и анализе информации проверки соответствия фактов и данных для решения поставленной задачи, превышая установленное время при определении задач в соответствии с целями для достижения заданного результата.	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий, регулирующих деятельность в сфере управления качеством, осуществляет поиск и анализ информации, за установленное время, допускает неточности при определении задач в соответствии с целями для достижения заданного результата.	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, осуществляет поиск и анализирует информацию, определяет задачи в соответствии с целями для достижения заданного результата.

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

Контрольная работа

ВАРИАНТ 1.

Задание 1.

Рассчитать денежную выручку от продажи молока, и определить потери или прибыль получило предприятие в зависимости от качества, если при расчете плановой стоимости реализованного молока взята закупочная цена

8000 руб. за одну тонну молока базисной жирности (базисная жирность установлена 3,4).

Физический вес – 4262;

Жирность, - 3,28%,

При зачете молока на молокозавод зачислено:

молоко высшего сорта - 54%,

I сорта – 40%, II сорта – 6%%.

В соответствии с заключенным договором молокозавод принимает молоко:

Высшего сорта по цене 8075руб. за 1 т.

I сорта – по 7500 руб.,

II сорта по 7050 руб.,

Задание 2.Определить среднюю цену от реализации 1 тонны говядины, и потери в зависимости от качества, если при расчете плановой стоимости реализованного мяса взята закупочная цена 63 тыс. руб. за одну тонну.

Фактическое количество проданного мяса:

выше средней упитанности – 115,2 т.;

средняя упитанность – 365,3 т.;

ниже средней упитанности – 825,2 т.;

Денежная выручка от реализации говядины:

выше средней упитанности – 344,96 тыс.руб.

средняя упитанность – 947,43,

ниже средней упитанности – 149,24

ВАРИАНТ 2.

Задание 1.

Определить результаты реализации молока, если при расчете плановой стоимости реализованного молока взята закупочная цена 7890 руб. за одну тонну молока базисной жирности (базисная жирность установлена 3,4).

Физический вес – 95526 т.

Жирность, - 3,28%,

При зачете молока на молокозавод зачислено:

молоко высшего сорта - 63%,

I сорта – 33%, несортное – 4%.

В соответствии с заключенным договором молокозавод принимает молоко:

Высшего сорта по цене 8005руб. за 1 т.

I сорта – по 7600 руб. за 1 т.,

несортное - по 6950 руб. за 1 т.

Задание 2.

Рассчитайте сумму выручки от продажи крупного рогатого скота в живой массе: если было продано:

2 головы выше средней упитанности – 1130 т.;
 2 головы средняя упитанность – 1090 т.;
 2 головы ниже средней упитанности – 920 т.;
 Цена продажи 1 кг живой массы крупного рогатого скота:
 выше средней упитанности – 96 руб.
 средняя упитанность – 85 руб.
 ниже средней упитанности – 79 руб.

ВАРИАНТ 3

Задание 1.

Рассчитайте объединенную пробу картофеля от двух товарных партий по 100 т, (нормативные данные представлены в таблице 5), поступивших навалом в контейнерах массой по 700 кг. Согласно ГОСТ 7194 — 81 «Картофель свежий. Правила приемки и методы определения качества». Из первой партии необходимо отобрать 30 точечных проб массой по 3 кг, из второй партии — контейнер массой 100 т. Следует сделать выборку из 9 контейнеров. Из каждого контейнера отбирают по 3 пробы.

Нормативные данные по отбору проб

Масса партии, т	Число точечных проб
До 10 включительно	6
Свыше 10 до 20	15
Свыше 20 до 40	21
Свыше 40 до 70	24
Свыше 70 до 150	30
Свыше 150	Дополнительно 6 на каждые последующие полные или неполные 50 т

Задание 2. Рассчитайте потери на зачете при продаже пшеницы (скидки за влажность, засоренность, общие потери).

Влажность зерна 16%, содержание сорной примеси 4%. Масса зерна 100 т.

В соответствии с действующими стандартами зерно и семена пшеницы с учетом их влажности принято относить, %: к сухому — влажность не более 14; средней сухости — 14,1-15,5; влажному — 15,6-17; сырому — 17,1 и более.

Базисная засоренность по пшенице установлена в следующих пределах, %: сорная примесь — 1; зерновая примесь — 3; зараженность вредителями — не допускается.

ВАРИАНТ 4

Задание 1.

Рассчитайте выручку от продажи молока в зависимости от его сортности и упущенную выгоду при продаже молока низкого качества

Характеристика молока

Показатели	Сортность		
	I	II	несортное
Количество молока, т	70	25	5
Цена продажи 1 т, руб	3900	3500	3200

Задание 2. Используя данные предыдущей задачи, рассчитайте денежную выручку от продажи молока в зависимости от его жирности

Расчет молока и молочной продуктивности производится в пересчете на молоко базисной жирности, которая устанавливается в регионе в зависимости от породы скота.

В данном случае за базисную принята жирность 3,4%.

Характеристика молока

Показатели	Варианты		
	1	2	3
Количество проданного молока, т	100	100	100
Жирность молока, %	3,4	3,6	3,3

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

Группы свойств определяющие качество сельскохозяйственной продукции

биологические, механические, физические

химические, эстетические, физиологические

+химические, физические, биохимические

физические, биохимические, эстетические

Параметр продукции - это:

совокупность свойств, по которым оценивается качество продукции

+качественные и количественные характеристики свойств продукции

количественные характеристики свойств продукции

качественные характеристики свойств продукции

Что не подлежит учету при оценке качества продукции?

+надежность

+безотказность

+ремонтпригодность

работоспособность

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

Какие свойства относятся к состоянию измерения

доступность

+точность

+сходимость

+воспроизводимость

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

Какие показатели обуславливают внешний вид изделия?

эргономические
показатели стандартизации и унификации "
+эстетические
конструктивные показатели

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 матери-
ального обеспечения
технический уровень, качество изготовления
определение обязанностей высшего руководства, оценка системы менедж-
мента 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.

Показатель надежности характеризуют свойства:

+безотказности
+долговечности
+ремонтпригодности
+сохраняемости продукции

**Показатель качества экономичного использования сырья, материалов,
топлива и энергии характеризует уровень затрат:**

+при производстве продукции
при утилизации продукции
при хранении продукции
Нет правильного ответа

Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

безотказность;
+блочность;
долговечность;
сохранность.

Долговечность – это...

показатель технического эффекта (назначения);
экономический показатель;
+показатель надежности;
показатель технологичности.

Какой из методов не применяется при определении показателей качества:

органолептический;
расчетный;
+дифференциальный;
измерительный (регистрационный).

При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

+точность
+измерения
+достоверность
стоимость

Какие показатели обуславливают внешний вид изделия?

эргономические
стандартизации и унификации
+эстетические
надежности

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

аттестация
сертификация
+оценка уровня качества
стандартизация

Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

производителями продукции
в результате опроса потребителей
+государственным стандартом
государственными исполнительными органами

К показатели надежности продукции относятся:

трудоёмкость
+ремонтпригодность
срок годности

энергоемкость

Калорийность продукта питания – это...

+ Показатель технического эффекта (назначения);

Экономический показатель;

Экологический показатель;

Показатель безопасности.

Максимальная скорость автомобиля – это...

+показатель безопасности;

показатель надежности;

показатель технического эффекта (назначения);

экономический показатель.

Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

органолептический;

расчетный;

+дифференциальный;

измерительный (регистрационный).

Градация продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества, закреплённая в нормативных документах - это:

классификация продукции

вид продукции

+сорт

признак продукции

Какая деятельность осуществляет оценку качества продукции?

стандартизация

метрология

+сертификация

квалиметрия

Градация продукции определенного вида по одному или нескольким показателям качества - это:

+сорт

категория

класс

группа сложности

Показателем качества по скоту и птице не является

+плотность

возраст

живая масса

инвентарный номер

Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

производителями продукции

в результате опроса потребителей

+государственным стандартом

государственными исполнительными органами

К какой группе показателей относятся, показатели состава и структуры?

экономические

+технического эффекта

надежности

экологические

Экономические показатели качества продукции характеризуют:

прибыль от реализации качественной продукции

+трудоемкость производимой продукции

+экономность использования продукции

конкурентоспособность продукции

Социологический 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.

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.

Назовите планируемые показатели качества молока

+плотность

+содержание жира

+сортность

питательность

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 максимальной	соответствует оценке «хорошо» 65-85% от максимальной	соответствует оценке «отлично» 86-100% от максимальной

	ного балла	мального балла	мального балла
ИД-2 _{ук-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий, испытывает затруднения при поиске и анализе информации	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий, осуществляет поиск и анализ информации	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, осуществляет поиск и анализирует информацию
ИД-4 _{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	необходимой для решения поставленной задачи, превышая установленное время при определении и оценки последствий возможных решений задач по качеству	необходимой для решения поставленной задачи, за установленное время возможных решений, допускает неточности при определении и оценки последствия возможных решений задач по качеству	необходимой для решения поставленной задачи, за установленное время определяет и оценивает последствия возможных решений задач по качеству
ИД-3 _{ук-1} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время			

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 шит 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.

Наибольшее распространение получили методы контроля качества:
сплошной контроль.

+статистические методы.

сплошные методы контроля.

работа по рекламациям потребителей.

Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

на любом предприятии

в отдельно взятом цехе

у потребителя

+где продукция приготавливается партиями

Схема Исикава - это:

выявление бракованных изделий.

статистический метод оценки качества менеджмента.

метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.

+диаграмма причин и результатов показателей качества.

Выборочный контроль – это:

степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению

действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям

+контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок

полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до

следующего отказа

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-2 _{УК-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий, испытывает	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий, осуществляет поиск и анализ информации не-	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, осуществляет поиск и анализирует информацию необходимой для решения поставленной
ИД-4 _{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	затруднения при поиске и анализе информации необходимой для	информации не-	

ИД-1 _{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-3 _{УК-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	решения поставленной задачи, превышая установленное время при определении и оценки последствий возможных решений задач по качеству	обходимой для решения поставленной задачи, за установленное время возможных решений, допускает неточности при определении и оценки последствий возможных решений задач по качеству	задачи, за установленное время определяет и оценивает последствия возможных решений задач по качеству
---	--	--	---

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.

Закупка завершается:

+исполнением обязательств сторонами контракта;
оплатой по договору.

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.

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.

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, приходящихся 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-3 _{ук-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время ИД-4 _{ук-2} Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий по теме, испытывает затруднения, при публичном представлении результаты решения конкретной задачи проекта, превышая установленное время при решении конкретной задачи проекта заявленного качества	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий по теме, публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта, за установленное время возможных решений, допускает неточности при решении конкретной задачи проекта заявленного качества	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, успешно публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта, за установленное время решает, конкретные задачи проекта заявленного качества

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

К принципам всеобщего менеджмента качества относятся:

+ориентация на потребителя
+непрерывное совершенствование качества
+системный подход к управлению качеством
гармонизация требований национальных стандартов

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-3 _{ук-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИД-1 _{ук-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимо-	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий, испытывает затруднения при проектировании возможных вариантов решения задач	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий,	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, планирует возможные варианты решения задачи,

связанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-2 _{ук-2} Проектирует решения поставленных задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	превышая установленное время при определении оптимального способа решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки, в рамках проекта, за установленное время возможных решений, допускает неточности при определении оптимального способа решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	оценивая их достоинства и недостатки, в рамках проекта, за установленное время определяет оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
--	---	--	--

Тема 6 «Экономические проблемы управления качеством»

Контрольная работа

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

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.
5. Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
6. Доработка товара.
7. Испытание и приемочный контроль.
8. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
9. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
10. Лабораторные проверки измерительных приборов.
11. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.
12. Оборудование, используемое для управления качеством.
13. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
14. Планирование качества.
15. Подготовка контроля производства.
16. Получение и анализ маркетинговой информации.
17. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
18. Работа с кадрами.
19. Разработка программ и методик обучения персонала.

20. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
21. Сертификация.
22. Технический контроль.
23. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
24. Организация и внедрение систем управления качеством.
25. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
26. Подготовка программ по обеспечению качества.
27. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
28. Устранение брака.
29. Утилизация брака.
30. Потери энергии и прочие накладные расходы, связанные с утилизацией брака и его хранением.
31. Возврат и замена продукции низкого качества.
32. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
33. Время работы, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
34. Материалы, излишне расходуемые из-за несовершенства технологии.
35. Анализ технологических процессов с целью выработки соответствующих методов контроля на фирме-изготовителе.
36. Приобретение, установка и наладка различного оборудования для получения информации о качестве, ее анализа и осуществления контрольно-управленческих функций.
37. Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

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

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-3 _{ук-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИД-4 _{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий, испытывает затруднения при планировании возможных вариантов решения задач, превышая установленное время при определении оценке последствия возможных решений задачи	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий, планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки за установленное время возможных решений, допускает неточности при определении оценки последствия возможных решений задачи	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки, за установленное время определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

Тема 7. «Нормативно-правовая база управления качеством»

Фонд тестовых заданий для текущего контроля знаний по теме:

Выберите один правильный вариант ответа:

В каком году был утвержден первый общесоюзный стандарт?

1936

1916

+1926

1966

Стандарт принятый государственным комитетом РФ по стандартизации, сертификации и метрологии

отраслевой

региональный

+государственный

+национальный

Технические условия (ТУ) от стандарта отличаются тем, что:

устанавливают основные требования к качеству продукции

устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования

в ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа

+ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

Стандарты для управления качеством продукции бывают:

+государственные, международные, отраслевые, предприятия.

государственные, международные, отраслевые.

государственные и международные.

государственные и отраслевые.

В каком году ИСО признала МГС в качестве региональной организации по стандартизации?

1992

+1995

1998

1993

В каком году был принят закон РФ "О стандартизации"

1994

+1993

1992

1995

Деятельность направленная на установление норм, правил, характеристик:

сертификация

+стандартизация

унификация

метрология

Государственное управление деятельностью по стандартизации в РФ осуществляет:

правительство РФ;

+Госстандарт РФ;

государственная Дума РФ;

федеральное Собрание РФ

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

Назвать объекты, которые не относятся к стандартизации

правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции

+документы на реализации продукции

технические условия

отраслевые стандарты

В каком году, по решению ООН, была создана международная организация по стандартизации ИСО:

1968 г.

1956 г.

+1946 г.

1998 г.

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.

В каком году принята новая концепция гармонизации стандартов?

1980 г.

+1985 г.

1988 г.

1975 г.

Семейство стандартов ИСО 9000:2000 включает:

3 стандарта

+4 стандарта

9 стандартов

24 стандарта

В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества:

ИСО 9000:2000

+ИСО 9001:2000

ИСО 9004:2000

ИСО 19011:2000

В каком международном стандарте содержатся рекомендации по аудиту систем менеджмента качества:

ИСО 9000:2000

ИСО 9001:2000

ИСО 9004:2000

+ИСО 19011:2000

Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

+системе менеджмента качества

качеству продукции

качеству услуг

качеству работ

ИСО - это:

институт по стандартизации

региональная организация по стандартизации

высший орган по стандартизации

+международная организация по стандартизации

В каком году была заменена обязательная сертификация на процедуру декларирования:

август 1993 г.

август 1998 г.

март 2006 г.

+февраль 2010 г.

Маркировка продукции прошедшей процедуру сертификации

сертификат безопасности

сертификат качества

+знак соответствия

знак качества

Стандарт Е №45000 служит для:

всеобщего управления качеством.

+регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.

регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.

определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

Сертификация товара и оформление сертификатов соответствия, действующих на территории Российской Федерации, может осуществляться:

+органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции

органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом

органом по сертификации (расположенным за рубежом), аккредитованным в зарубежной национальной системе сертификации и прошедшем проверку Госстандартом России на основе двустороннего соглашения с национальным органом по сертификации.

Госстандартом России или, по его поручению, территориальным органом Госстандарта России, при отсутствии аккредитованного в Системе сертификации ГОСТ Р органа по сертификации данной группы продукции, а также при необходимости решения спорных вопросов.

Третья сторона - это:

покупатель

+лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе

продавец

+производитель

Сертификат – это:

установление соответствия.

государственный стандарт качества продукта.

государственный стандарт качества процесса.

+международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

Знак соответствия - это:

+маркировка продукции
стандарт
сертификат
лицензия

Лицензия – это:

оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания
нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности

+документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции
документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний

Какой характер преследует сертификация?

принудительный

+добровольный

постоянный

+обязательный

Знак соответствия подтверждает то, что продукция:

качественная

соответствует требованиям государственных стандартов

+соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия

соответствует требованиям любых документов

К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

+законы РФ

государственные стандарты

конструкторскую документацию

контракты

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

Испытания ввозимой продукции должны осуществляться компетентными организациями:

только за рубежом.

только в России.

+как за рубежом, так и в России.

только в стране, которая изготовила продукцию

Аккредитация – это:

+официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.

документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.

документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности

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

При сертификации продукции соответствие подтверждают:

первой стороной

второй стороной

+третьей стороной

Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель

2. Исполнитель

3. Потребитель

+независимый орган

Процедура сертификации используется для:

- +предотвращения поступления на рынок некачественной продукции
- +защита потребителя от некачественной продукции
- +в целях конкурентоспособности реализуемой продукции
- защита производителя от некачественной продукции

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

В каком году был принят закон РФ "О защите прав потребителей"

1991

1996

+1992

1982

Кем определяется размер компенсации морального вреда, вследствие нарушения прав потребителя?

- +определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда
- определяется судом и зависит от размера имущественного вреда
- определяется продавцом и зависит от размера имущественного вреда
- определяется потребителем и зависит от размера имущественного вреда

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

Пересчет цены не производится:

- при замене товара ненадлежащего качества на другой товар
- при замене товара ненадлежащего качества качества на товар другой марки
- +при замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки
- при замене товара ненадлежащего качества в течении 14 дней

Какие из перечисленных непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежат обмену?

- перчатки
- швейные и трикотажные изделия
- +предметы личной гигиены
- +постельное белье

Государственный контроль за соблюдением закона РФ "О защите прав потребителей" осуществляет:

СЕН

+ГКАП

КСУКП

МЭК

К правам потребителя согласно закону РФ "О защите прав потребителя" относятся:

- +право на информацию
- +право быть выслушанным
- право на стимулирование
- +право на выбор

Правовая база в области обеспечения качества в РФ представлена следующими федеральными законами:

- +"О стандартизации"
- +"О защите прав потребителей"
- +"Об обеспечении единства измерений"
- "О качестве продукции"

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

Добавка которая усиливает вкус и аромат

- E 300
- +E 600
- E 400
- E 100

Что обозначают пищевая добавки под E 100?

- эмульгаторы
- консерванты
- +красители
- антиоксиданты

Пищевая добавки E 400 - это ...

- эмульгаторы
- консерванты
- +стабилизаторы
- антиоксиданты

Какой закон обеспечил правовую базу реализации государственной политики в сфере защиты прав потребителей:

- «О безопасности потребительских товаров»;
- «О стандартизации»;
- «О сертификации продукции и услуг»;
- «О защите прав потребителей».

В каком году был принят закон «о защите прав потребителей»:

- 7 февраля 1992г;
- 9 марта 1994г;
- 1 января 1996г.

5 декабря 1998

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.

Государственный контроль за соблюдением законодательства «О защите прав потребителей» осуществляет:

Правительство РФ;

Государственный комитет по стандартизации, метрологии, сертификации

Государственный комитет РФ по защите прав потребителей;

Государственный комитет РФ по антимонопольной политике.

Нормы закона «О защите прав потребителей» не распространяются на:

Потребителя, который приобретает товар исключительно для бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли;

Физические лица;

На работы и услуги, предназначенные для удовлетворения потребностей юридических лиц, предприятий, организаций, учреждений;

Граждан, которые пользуются товарами и услугами.

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

Кем определяется размер компенсации морального вреда, вследствие нарушения прав потребителя?

+определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда

определяется судом и зависит от размера имущественного вреда

определяется продавцом и зависит от размера имущественного вреда

определяется потребителем и зависит от размера имущественного вреда

Пищевые добавки, замедляющие окисление продовольственных продуктов

+Е 300

Е 600

Е 400

Е 100

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 оцен-	соответствует	соответствует оценке

	ке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла	оценке «хорошо» 65-85% от максимального балла	«отлично» 86-100% от максимального балла
ИД-2 _{УК-2} Проектирует решения поставленных задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИД-4 _{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий, испытывает затруднения при проектировании возможных вариантов решения задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, превышая установленное время при определении оценки последствий возможных решений задачи	по существу отвечает на поставленные вопросы, но испытывает некоторые затруднения в формулировке понятий, проектирует возможные варианты решения задачи, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений за установленное время возможных решений, допускает неточности при определении оценки последствий возможных решений задачи	принимает активное участие в ходе проведения практического занятия, правильно отвечает на поставленные вопросы, проектирует возможные варианты решения задачи, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, за установленное время определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

2 ОЦЕНИВАНИЕ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЕМЫХ УЧЕБНЫМ ПЛАНОМ

Письменные работы учебным планом не предусмотрены.

3 ОПРЕДЕЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине зачет.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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. Какая деятельность осуществляет оценку качества продукции?

стандартизация

метрология

+сертификация

квалиметрия

Дополните

5. Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих её качество – это _____

Правильный ответ: Показатель качества

6. 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

Правильный ответ: Органолептический

Практико-ориентированные задание

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;

$Q_{i \text{ (норм.)}}$ – базовый 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.

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.

Правильный ответ:

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.

9. Методом калькуляции ПОД (профилактика, оценивание, дефекты) оцените затраты на качество и проанализируйте 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.**

Правильный ответ:

1. Внутренние затраты на качество равны:

$$\text{ЗКВу} = \text{ПЗК} + \text{ДЗК} + \text{ОЗК} = 56 + 7 + 19 = 82 \text{ млн.руб.}$$

2. Общие затраты на качество. $\text{ЗКО} = \text{ЗКВу} + \text{ЗКВш} = 82 + 12 = 94 \text{ млн. руб.}$

Анализируем структуру затрат на качество. Удельный вес затрат, считающихся убытками, составляет 33% $((19+12)/94)$.

Дайте развернутый ответ

10. Понятие показателей качества их классификация.

Правильный ответ:

Показатели качества – количественные характеристики свойств продукции составляющих качество, рассматриваемые применительно к определенным условиям ее создания, использования и потребления.

В общей совокупности показателей выделяют:

Единичные показатели качества продукции, характеризуют одно из ее свойств.

Комплексный показатель качества продукции характеризует несколько свойств.

Группы показателей качества:

Показатели технического эффекта (назначения), показатели надежности, показатели экономичности, показатели стандартизации и унификации, эргономические показатели, экологические показатели, показатели безопасности, эстетические показатели.

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Выберите один правильный вариант ответа

1. Кто должен осуществлять контроль за выполнением поставленных задач перед командой при достижении поставленных целей?

- специалисты
- работники;
- + руководители;
- министерства

2. 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

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

- финансовый план предприятия
- бюджет предприятия
- + обязательные документированные процедуры
- устав предприятия

Выберите несколько правильных вариант ответа

4. Выберите формы коллегиальной реализации управленческих решений:

- подписание
- + совещание
- + заседание
- отчет

5. Правовая база в области обеспечения качества в РФ представлена следующими федеральными законами:

- + "О стандартизации"
- + "О защите прав потребителей"
- + "Об обеспечении единства измерений"
- "О качестве продукции"

Дополните

6. Один из важнейших вопросов реализации организационно-управленческих решений – это _____ руководителя и исполнителей в случае получения неблагоприятных результатов

Правильный ответ: ответственность.

7. Одна из наиболее важных и сложных обязанностей менеджера состоит в правильной и своевременной _____ организационных проблем

Правильный ответ: диагностике.

8. Для принятия обоснованных организационно- управленческих решений необходимо информационное обеспечение, состоящее из _____

Правильный ответ: анализа информации

9. _____ означает обязанность и готовность руководителя действовать определенным образом по отношению к различным лицам и группам лиц в организации и за ее пределами.

Правильный ответ: ответственность.

10. Один из важнейших вопросов реализации организационно- управленческих решений – это _____ руководителя и исполнителей в случае получения неблагоприятных результатов

Правильный ответ: ответственность.

11. Метод, который подразумевает проверку соответствия поставляемых товаров и услуг требованиям предприятия – это _____

Правильный ответ: Входной контроль качества поставляемой продукции

12. Стандарт – это _____

Правильный ответ:

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

13. Система менеджмента качества – это _____

Правильный ответ:

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

14. Управление качеством – это _____

Правильный ответ:

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

Практико-ориентированные задание

15. 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 вер-

нуть деньги. «Сахарное заседание» на поверхности – не допускается к реализации.

16. 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.

17. 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.

18. 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

Дайте развернуты ответ

19. 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

20. 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.

4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПОВТОРНОЙ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Форма промежуточной аттестации по дисциплине *зачет*.

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
	соответствует оценке «удовлетворительно» 50-64% от максимального балла
ИД-1 _{ук-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие	владеет материалом по теме, но допускает неточности при формулировке базовых понятий регулирующих деятельность в управлении качеством, испытывает затруднения при проектировании возможных вариантов решения задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, превышая установленное время при определении и оценки последствия возможных ре-
ИД-2 _{ук-1} Осуществляет поиск и критический анализ информации, необходимой для решения поставленной задачи	
ИД-3 _{ук-1} Планирует возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	
ИД-4 _{ук-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	

ИД-1_{ук-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение; определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИД-2_{ук-2} Проектирует решения поставленных задач, выбирая оптимальный способ решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИД-3_{ук-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время ИД-4_{ук-2} Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	шений задач по качеству.
--	---------------------------------