

Федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
«Новокузнецкий государственный гуманитарно-технический колледж- интернат»  
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ:  
Заместитель директора по УР:  
\_\_\_\_\_ И. П. Лебедева

Специальность: 38.02.03 – Операционная деятельность в логистике

**КОНТРОЛЬНО - ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**ОП 12 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ**

Новокузнецк

Рассмотрено на заседании  
Методической комиссии специальности ОДвЛ  
Протокол № 12 от 23.05.2022г.  
Председатель МК Осколкова Е.А.

Организация-разработчик:

федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
«Новокузнецкий государственный гуманитарно-технический колледж-  
интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Разработчик:

Иванова Татьяна Викторовна – преподаватель высшей категории.

## Содержание

1.	Паспорт контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине	4
2.	Рубежный и промежуточный контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам	7
3.	Комплект материалов для оценки освоение знаний и умений, общих и профессиональных компетенций	8
4.	Комплект материалов для промежуточной аттестации	11

# 1 Паспорт контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине ОП 12 «Управление качеством».

## 1.1 Область применения программы

Комплект контрольно-измерительных материалов по дисциплине «Управление качеством» является частью адаптированной образовательной программы среднего профессионального образования подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 38.02.03. «Операционная деятельность в логистике».

## 1.2. Место комплекта контрольно-измерительных материалов в структуре АОП СПО ПССЗ:

Комплект контрольно-измерительных материалов по дисциплине «Управление качеством» входит в профессиональный цикл (ОП, ОП 12).

## 1.3 Контроль и оценка результатов освоения знаний и умений

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</b>  У1. Оформлять документацию систем менеджмента качества;	<b>Формы контроля обучения:</b> индивидуальные, групповые, фронтальные, практические работы, тестовые задания, самостоятельная работа. <b>Методы оценки результатов обучения:</b> устный фронтальный опрос, индивидуальный опрос, тестирование, письменные проверочные работы, работа с карточками, самостоятельные работы, контрольная работа, подготовка и защита презентаций, выполнение практических заданий,
У2. Оценивать качество, надёжность и конкурентоспособность продукции и услуг	
<b>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:</b>  31. Основные положения системы менеджмента качества и требования к ним в соответствии с рекомендациями системы стандартов ИСО серии 9000:2000;	
32. Методы и нормативную документацию по управлению качеством продукции;	
33. Основные методы оценки качества и надёжности продукции;	

34. Основные законодательные и нормативные акты в области качества.	
---------------------------------------------------------------------	--

**Контроль и оценка результатов освоения общих и профессиональных компетенций.**

<b>Предмет оценивания</b>	<b>Объект оценивания</b>
ПК 1.6 Участвовать в работе по подготовке организации к добровольной сертификации услуг.	<p>Определение критерия оценки обеспечения устойчивости функционирования подразделений (участка) логистической системы. Владение способами бесконтактного общения при работе на уровне подразделений логистической системы.</p> <p>Рациональность планирования и организации собственной деятельности в соответствии с профессиональными целями. Объективность анализа профессиональной деятельности.</p>
ПК 3.1 Участвовать в формировании ассортимента в соответствии с ассортиментной политикой организации, определять номенклатуру показателей качества товаров.	<p>Выбор и владение методикой в области разработки технологических процессов в соответствии с целями и задачами деятельности. Аргументированность оценки качества выполнения профессиональных задач.</p>
ПК 3.8 Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю.	<p>Соблюдение последовательности работы с документами по подтверждению соответствия владение методикой по контролю соответствия.</p>
ОК 1 Способность понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;	<p>Демонстрация интереса к будущей профессии.</p> <p>Эффективность выполнения заданий в рамках обучения будущей специальности.</p>

<p>ОК 2 Способность организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>Рациональность планирования и организации собственной деятельности в соответствии с профессиональными целями.</p> <p>Выбор и применение методов в области разработки технологических процессов в соответствии с целями и задачами деятельности.</p> <p>Эффективность использования программного обеспечения, информационных ресурсов и возможностей сети Интернет в профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 10 Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных документов, а также требования стандартов, технических условий.</p>	<p>Результативность решения профессиональных проблем.</p> <p>Оперативность решения нестандартных задач. Анализ профессиональной ситуации с позиции возможностей и ожидаемых рисков.</p>

## 2 Рубежный и промежуточный контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам

Раздел, тема	Наименование разделов и тем	№ задания	Проверяемые знания (З) и умения (У)	Проверяемые компетенции	Формулировка задания
<b>Раздел № 1</b>	<b>Теоретические основы управления качеством</b>				
<b>Тема 1.1</b>	История развития и формирования научных основ управления качеством.	№ 1	У1, У2, З1-3	ОК1, ОК2, ПК1.2-2.1	Конструирование кроссворда или теста
<b>Раздел №2</b>	<b>Эволюция развития систем управления качеством</b>				
<b>Тема 2.1</b>	Основные этапы развития систем управления качеством	№ 2	У1-6, З1-5	ОК1-9 ПК 2.1-2.2, 3.8	Практическая работа
<b>Тема 2.6</b>	Особенности управления качеством в 80-90гг XX века.	№3	З 1-5	ОК 1-9 ПК 2.2, 3.8,4.2	Контрольная работа.
<b>Промежуточная аттестация Дифференцированный зачёт</b>		№4	У1-4 З 1-7	ОК-(1-9) ПК1..2, 2.1-2.2, 3.8, 4.2.	Тестирование по всему курсу

### 3 Комплект материалов для оценки освоение знаний и умений, общих и профессиональных компетенций.

#### ЗАДАНИЕ № 1

##### (Самостоятельная работа студента)

#### Раздел 1 Теоретические основы управления качеством

#### Тема 1.1 История развития и формирования научных основ управления качеством

##### Текст задания 1.1:

1. Составить тест или кроссворд в электронном виде, используя полученные знания и ресурсы Интернета.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
У1,У2.31,32,ОК.1-5 ПК1.6, 2.2, 3.1.	ПРОДУКТ (ТЕСТ) (КРОССВОРД)	Качество составленного теста или кроссворда	Соответствие требований (см. УВЗ)

##### (УВЗ) Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: домашняя самостоятельная работа.
2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа
3. Вы можете воспользоваться учебником или конспектом
4. Количество вопросов от 10 до 20. Количество ответов от 3 до 5.
  - 4.1 Вопросы должны:
    - быть корректными;
    - охватить весь изученный материал;
  - 4.2 Ответы должны:
    - быть разнородными один ответ, два ответа, все ответы (для теста);
    - быть однозначными (для кроссворда).

#### ЗАДАНИЕ № 2

#### Раздел 2 Эволюция развития систем управления качеством

#### Тема 2.1 Основные этапы развития систем управления качеством

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
У1, У2. 31, 32, ОК3-9 ПК 2-2, 3.8, 4.2.	ПРОДУКТ	Качество и правильность выполненного задания	Соответствие требований (см. УВЗ)

##### (УВЗ) Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания: аудиторная работа.
2. Максимальное время выполнения задания: 1,5 часа
3. Вы можете воспользоваться конспектом
4. Ответы должны быть полными и внятными.



## Текст задания:

### Практическое занятие

**Цель:** Изучение основных этапов формирования научных школ, идей и систем управления качеством (УК) для анализа особенностей современного периода развития УК в России и за рубежом и определения перспектив в данной области.

**Задача 1.** Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?

**Задача 2.** Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие – вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набежало в 2 раза больше. профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, - вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. чтобы мы для вас играли за 10 центов – ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!». Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

### ЗАДАНИЕ № 3

Раздел 2 Эволюция развития систем управления качеством

Тема 2.6 Особенности управления качеством в 80-90гг XX века.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
У1, У2. З1, З2, ОК.1, ОК.2-9, ПК 2.1, 2.2, 3.1, 3.8, 4.2.	ПРОДУКТ	Качество, правильность и полнота ответов	Соответствие требований (см. УВЗ)
<b>(УВЗ) Условия выполнения задания</b> 1. Место выполнения задания: аудиторная работа. 2. Максимальное время выполнения задания: 1,5 часа 3. Ответы должны: <ul style="list-style-type: none"><li>• быть полными;</li><li>• быть однозначными .</li></ul>			

**Текст задания:**

#### Контрольная работа

по дисциплине «Управление качеством»

##### Вариант 1

1. Раскройте понятия качество и управление качеством.
2. Перечислите факторы, влияющие на качество.
3. Эволюция отечественных систем качества.

##### Вариант 2

1. Раскройте понятия качество и конкурентоспособность продукции.
2. Основы обеспечения качества. Объекты и субъекты качества.
3. Эволюция зарубежных систем качества.

## 4 Комплект материалов для промежуточной аттестации.

### Форма промежуточной аттестации Дифференцированный зачёт

Текст задания: Решить тест по курсу.

Предмет (ы) оценивания	Объект (ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
У 1-2, З 1-3, ПК 1.6, ПК 3.1, ПК 3.8, ОК.1-9	ПРОДУКТ + ПРОЦЕСС	Качество выполнения ТЕСТА	Соответствие требованиям
<b>(УВЗ) Условия выполнения задания</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Тест – 25 вопросов.</li><li>2. Место проведения – учебная аудитория.</li><li>3. Время выполнения – 1,5 часа.</li><li>4. Критерии оценивания:</li><li>5. 22-23 правильных ответов – оценка «5»</li><li>6. 18-19 правильных ответов – оценка «4»</li><li>7. 12-13 правильных ответов – оценка «3»</li><li>8. менее 12 правильных ответов – не зачёт.</li></ol>			

### Контрольные тесты

#### Часть 1.

1. Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества:

- а) планирование качества;
- б) управление качеством;
- в) обеспечение качества;
- г) улучшение качества.

2. Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены:

- а) планирование качества;
- б) управление качеством;
- в) обеспечение качества;
- г) улучшение качества.

3. Согласно ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001 «Система менеджмента качества. Общие положения и словарь» управление качеством - это ...

а) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;

б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;

в) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены;

г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству.

**4.** Согласно ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001 «Система менеджмента качества. Общие положения и словарь» улучшение качества - это ...

а) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества;

б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;

в) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены;

г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству.

**5.** Известность этому «гуру» по вопросам качества принесли два сформулированных им принципа — это «Делайте правильно с первого раза» и принцип бездефектности:

а) Уильям Эдвард Деминг;

б) Джозеф М. Джуран;

в) Том Питере;

г) Филипп Кросби.

**6.** Контрольные карты впервые были предложены в 1924 г.:

а) Уильямом Шухартом;

б) Клаусом Мелером;

в) Томом Питерсом;

г) Билом Смитом.

**7.** Ядром концепции обеспечения качества на *фазе отбраковки* является:

а) получение потребителем только годные изделия, а основные усилия должны быть направлены на то, чтобы негодные изделия (брак) были отсечены от потребителя;

б) получение потребителем только годных изделий, т.е. соответствующих стандартам, а основные усилия должны быть сосредоточены на управлении производственными процессами, чтобы обеспечить увеличение процента выхода годных изделий;

в) применение новых идей управления, таких как программа менеджмента качества Э. Деминга, «Японское чудо», программа «Ноль дефектов» и т.д., позволившие одновременно повысить качество и снизить затраты на производство;

г) идея, что большая часть дефектов изделий закладывается на стадии разработки из-за недостаточного качества проектных работ.

**8.** Шикарный отель с плохим сервисом ниже качеством, чем общежитие с очень хорошим сервисом. Исходя из терминов «класс качества» и «уровень качества» определите верное утверждение:

а) шикарный отель относится к более низкому классу качества, однако уровень его качества соответствует его классу, а общежитие относится к более высокому классу качества, однако его уровень качества не удовлетворяет требованиям класса;

б) шикарный отель относится к более высокому классу качества, однако уровень его качества не соответствует его классу, а общежитие относится к низкому классу качества, однако его уровень качества полностью удовлетворяет требованиям класса;

в) шикарный отель относится к более высокому классу качества и соответственно уровень его качества гораздо выше класса и уровня качества общежития;

г) из-за плохого сервиса шикарный отель имеет низкий уровень качества и соответственно ниже классом общежития, имеющего более высокий уровень сервиса и соответственно класс.

**9.** Какой из ниже приведенных разделов не входит в программу менеджмента качества, сформулированную Э. Демингом:

а) «7 смертельных болезней»;

б) «Трудности и фальшстарты»;

в) «Принцип постоянного улучшения»;

г) «Ноль дефектов».

**10.** Согласно основной идеи «цикла Деминга» деятельность руководителя, занимающегося постоянным улучшением качества по решению любых задач включает 4 этапа:

а) планируй - делай - проверяй - действуй;

б) исследуй - разрабатывай - делай - контролируй;

в) анализируй - действуй - испытывай - анализируй;

г) проектируй - делай - проверяй - контролируй.

**11.** Реализация усилий по разработке и внедрению системного подхода по улучшению качества продукции началось в 50-е годы с внедрения:

а) горьковской системы КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);

б) львовской системы бездефектного труда (СБТ);

в) саратовской системы организации бездефектного изготовления продукции (БИЛ);

г) ярославской системы НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса).

**12.** В отличие от систем качества по ИСО 9000 в отечественных системах КСУКП отсутствуют:

а) ориентация всего процесса на удовлетворение требований потребителя;

б) конкурсный отбор поставщика, комплектующих изделий и материалов;

в) многоступенчатый анализ дефектов и статистический контроль качества;

г) решение проблемы утилизации продукции после окончания срока ее эксплуатации.

**13.** Реализация японского опыта по деятельности кружков качества не оправдала себя в условиях современной России, поскольку было нарушено *главное условие*:

а) группы качества должны состоять из специалистов, работающих в одной области;

б) организация эффективной работы групп качества по японскому образцу требует наличие системы материальной заинтересованности И индивидуальной сдельщины;

в) группы качества могут работать только в условиях полной свободы деятельности и строго на добровольной основе;

г) группы качества должны регулярно проводить собрания.

**14.** Впервые в этой системе главное внимание стало уделяться повышению надежности изделия за счет реорганизации работы конструкторских бюро и технологов производства:

а) комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (КСУКП и ЭИР);

б) система бездефектного труда (СБТ);

в) система КАНАРСПИ (качество, надежность, ресурс с первых изделий);

г) система НОРМ (научная организация труда по увеличению моторесурса).

**15.** Джурану принадлежит идея трилогии качества - «**триада качества**», в которой:

а) основная идея заключается в том, что платят не за качество, а за его отсутствие или недостаток, что и должно стать предметом контроля;

б) отражены действия руководителя, занимающегося постоянным улучшением качества при решении любых задач;

в) выделены три аспекта стратегического планирования качества: планирование качества, улучшение качества, управление качеством;

г) показана взаимосвязь между качеством труда, эффективностью производства и стабильностью положения работников предприятия.

**16.** Целью дня «Ноль дефектов» Ф. Кросби является:

а) создание условий, при которых служащие поймут на своем опыте, что произошла перемена к лучшему;

б) продемонстрировать служащим имеющиеся и потенциальные проблемы несоответствия, способы их объективной оценки и методы корректирующего воздействия;

в) разработать способ повышения интереса всего персонала компании к повышению качества продукции и репутации компании;

г) предложить каждому служащему метод общения с руководством в ситуациях, когда имеются трудности с выполнением обязательств.

**17.** Согласно разделу «14 пунктов» Э. Деминга использование рабочих стандартов, в которых установлены цифровые квоты и управления, ориентирующегося на количественные показатели приводит к:

- а) возможности передовым работникам отличиться от других;
- б) унижению людей, подавлению инициативы;
- в) оптимизации технологического процесса и деятельности людей;
- г) демонстрации хорошего управления и его обеспечения

**18.** Вневременная пространственная модель, охватывающая весь жизненный цикл изделия от маркетинга до утилизации и позволяющая представить создание изделия как некий непрерывный, постоянно улучшающий и развивающийся процесс\*

- а) «ноль дефектов»;
- б) «триада качества»;
- в) «цепная реакция»;
- г) «петля качества».

**19.** Какая из ниже приведенных формулировок понятия качества соответствует ГОСТ Р ИСО 9000 - 2001:

а) качество - степень соответствия присущих характеристик требованиям;

б) качество - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

в) качество — совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

г) качество - объективная, существенная, внутренняя определенность целостных объектов, делающая их тем, чем они являются, и существенно отличающая их от других объектов при взаимном сравнении и оценке.

**20.** С деятельностью каких ученых в области качества связано «японское чудо»:

- а) Дж.М. Джуран, А.В. Фейгенбаум;
- б) К. Исикава, Г. Тагути;
- в) К. Исикава, У.Э. Деминг;
- г) Ф. Кросби, Г. Тагути.

**21.** В соответствии с концепцией TQM принятие решений должно основываться на:

а) субъективных суждениях, на основании которых впоследствии строится работа;

б) мнениях авторитетных людей, уверенных в своей правоте;

в) конкретных фактах, выраженных в количественной форме, непосредственно связанной с применением конкретных процедур измерения;

г) на интуиции и личном опыте специалиста, принимающего решение.

**22.** Для эффективного участия каждого сотрудника компании (начиная от низшего звена и кончая высшим руководством) в стратегии качества необходимо избегать:

- а) обучения персонала основам ТС<sup>М</sup>, концепциям постоянного улучшения работы;
- б) индивидуального материального поощрения за улучшения результатов работы;
- в) наделения всех работников, являющихся владельцами своей работы, ответственностью и правами, соответствующими их деятельности;
- г) выявления реальной заинтересованности работников в результатах своего труда.

**23.** Степень соответствия фактических результатов процесса запланированным:

- а) результативность процесса;
- б) эффективность процесса;
- в) гибкость процесса;
- г) эластичность процесса.

**24.** Кто несет ответственность за качество в организации:

- а) все в организации ответственны за качество;
- б) генеральный директор, возглавляющий организацию;
- в) представитель руководства по качеству (руководитель по качеству);
- г) отдел обеспечения качества.

**25.** Кто делает первый шаг на пути создания системы менеджмента качества в организации:

- а) генеральный директор, возглавляющий организацию;
- б) представитель руководства по качеству (руководитель по качеству);
- в) начальник отдела обеспечения качества;
- г) начальник отдела технического контроля.

## Контрольные тесты

### Часть 2.

1. Общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством:

- а) запись;
- б) документированная процедура;
- в) руководство по качеству;
- г) политика в области качества.

2. Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности:

- а) запись;
- б) план качества;
- в) документированная процедура;
- г) Руководство по качеству.

3. Идентифицируемость документации означает, что:

- а) каждый документ и вся документация в целом должны быть утверждены или подписаны полномочными должностными лицами;
- б) документация должна быть понятной всем ее пользователям – руководителям, специалистам, исполнителям и аудиторам;



в) каждый документ должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям;

г) каждый документ должен иметь соответствующее наименование, условное обозначение и код, позволяющий установить его принадлежность к определенной части системы.

4. Миссия организации – это:

а) это идеал, мечта, представление о том, какой хотелось бы видеть руководство свою организацию через 5-10-15 лет;

б) документ, в котором высшее руководство формулирует смысл существования (предназначение), роль организации в стране на текущий момент;

в) документ, в котором анализируются наличные ресурсы, выявляются потребности в дополнительных ресурсах и выискиваются пути получения этих дополнительных ресурсов;

г) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

5. Какое из ниже приведенных положений противоречит принципам, которым придерживается руководство организации при определении и документальном оформлении своей Политики в области качества:

а) Политика в области качества должна быть изложена доступным для понимания языком;

б) Политика в области качества должна относиться к определенной организации, предоставляемой продукции или услугами, а также людям данной организации;

в) при разработке Политики в области качества следует учитывать краткосрочные цели организации;

г) Политика в области качества должна удовлетворять требованиям и запросам потребителей.

6. Какое из ниже приведенных положений противоречит требованиям, предъявляемым к документации системы менеджмента качества:

а) документация должна охватывать только основные направления деятельности в системе менеджмента качества;

б) документация должна содержать только практически выполнимые требования;

в) документация должна быть адекватной рекомендациям и требованиям стандартов семейства ИСО 9000;

г) документация в целом и каждый отдельный ее документ должны своевременно отражать изменения, происходящие в стандартах семейства ИСО 9000.

7. Каждый виток «спирали качества» Дж. М. Джурана начинается со стадии:

а) маркетинга;

б) разработки и проектирования продукции;

в) планирования и разработки процесса;

г) закупки сырья.

8. В современных условиях осуществление целенаправленного маркетинга на предприятии предусматривает:

а) объективное исследование рынка (изучение товарной конъюнктуры, установление потенциальных потребностей и конкурентов, размеров рынка, уровня цен, сбытовых каналов и т.д.);

б) разработку стратегии сбыта (определение места товара на рынке, выбор оптимальных каналов сбыта, партнеров и форм сотрудничества), проведение необходимых рекламных мероприятий (собственно реклама, содействие продаже, создание благоприятного имиджа предприятия);

в) планирование производства новых товаров для закрепления на рынке;

г) все перечисленные варианты правильны.

9. Какой из ниже приведенных видов аудитов состояния работ по управлению качеством и его обеспечению является наиболее полным (информативным), трудоемким и представительным:

- а) аудит качества продукции;
- б) аудит системы качества;
- в) аудит качества процесса;
- г) аудит качества производственных операций.

10. Какой из ниже приведенных видов аудитов в зависимости от задач, решаемых предприятием в области качества, проводится сотрудниками предприятия, не несущие прямой или косвенной ответственности за работу проверяемых подразделений:

- а) аудит первой стороной;
- б) аудит второй стороной;
- в) аудит третьей стороной;
- г) аудит четвертой стороной.

11. Вспомогательный аудит, проводимый заказчиком при наличии нескольких претендентов на заключение контракта, есть:

- а) аудит первой стороной;
- б) аудит второй стороной;
- в) аудит третьей стороной;
- г) аудит четвертой стороной.

12. Во время проведения проверки аудитор должен:

- а) вежливо, но твердо противостоять любым отвлекающим маневрам;
- б) критиковать и давать советы;
- в) не менять свое мнение в случае несогласия проверяемого с несоответствием, если объективные доказательства являются разумными;
- г) никогда не ходить на участок без сопровождающего.

13. Нежелательной чертой аудитора является:

- а) независимость;
- б) непредубежденность;
- в) поиск виновных;
- г) несамонадеянность.

14. Во время проведения проверки аудитор не должен:

- а) быть позитивно настроенным на аудит;
- б) отвечать за свою работу;
- в) пользоваться полемикой;
- г) поддерживать всегда привлекательный внешний вид.

15. В ходе беседы с проверяемым аудитору не следует:

- а) применять терминологию понятную для собеседника;
- б) рассматривать свидетельства собеседника как объективные, если они не подтверждены фактами;
- в) сообщать тему и порядок беседы сотруднику заранее;
- г) производить выбор собеседника из числа тех, кто непосредственно осуществляет проверяемую деятельность.

16. Этот инструмент часто называют сердцем «новых инструментов управления качеством» и QFD-методологии:

- а) стрелочная диаграмма;
- б) матричная диаграмма;
- в) древовидная диаграмма;

г) диаграмма сродства.

17. Один из новейших инструментов управления качеством, позволяющий выявить основные нарушения процесса или возможности его улучшения путем объединения родственных устных данных, собранных в результате «мозговой атаки»:

- а) стрелочная диаграмма;
- б) диаграмма связей;
- в) матрица приоритетов;
- г) диаграмма сродства.

18. Один из новейших инструментов управления качеством для обработки большого количества числовых данных, полученных при построении матричных диаграмм, имеющий целью выявление приоритетных данных:

- а) гистограмма;
- б) диаграмма связей;
- в) матрица приоритетов;
- г) метод стратификации данных.

19. Один из новейших инструментов управления качеством, позволяющий спланировать оптимальные сроки выполнения всех необходимых работ для скорейшего и успешного достижения поставленной цели:

- а) стрелочная диаграмма;
- б) диаграмма связей;
- в) древовидная диаграмма;
- г) диаграмма сродства.

20. Перед тем как применить тот или иной статистический метод обеспечения качества, всегда начинают со сбора исходных данных. Для сбора исходных данных используют:

- а) стратификацию данных;
- б) гистограмму;
- в) контрольную карту;
- г) контрольный листок.

21. Один из семи элементарных статистических методов обеспечения качества, представляющий собой графическую интерпретацию в виде скошенного распределения, в которой данные располагаются в порядке убывания их важности:

- а) гистограмма;
- б) диаграмма Парето;
- в) стратификация (расслоение) данных;
- г) причинно-следственная диаграмма.

22. В основе этого инструмента лежит «правило 80/20», означающее, что 20% усилий дают 80% результата, а остальные 80% усилий – лишь 20% результата:

- а) гистограмма;
- б) стратификация (расслоение) данных;
- в) диаграмма разброса;
- г) диаграмма Парето.

23. Один из семи элементарных статистических методов обеспечения качества, представляющий собой столбиковую диаграмму, позволяющий зрительно оценить распределение статистических данных, сгруппировать по частоте попадания в определенный (заранее заданный) интервал:

- а) гистограмма;
- б) стратификация (расслоение) данных;
- в) причинно-следственная диаграмма;
- г) диаграмма Парето.

24. Один из семи элементарных статистических методов обеспечения качества, позволяющий систематизировать все потенциальные причины рассматриваемых проблем, выделить самые существенные и провести поуровневый поиск первопричины:

- а) древовидная диаграмма;
- б) причинно-следственная диаграмма;
- в) диаграмма Парето;
- г) диаграмма связей.

25. Инициировать начало работы по учету затрат, связанных с качеством должен:

- а) экономический отдел;
- б) финансовый отдел;
- в) отдел управления качеством;
- г) отдел технического контроля.

### **Правильные ответы:**

#### **Контрольные тесты. Часть 1.**

1-а, 2-в, 3-б, 4-г, 5-г, 6-а, 7-а, 8-б, 9-г, 10-а, 11-в, 12-в,  
13- в, 14- в, 15- в, 16- а, 17-б, 18- г, 19- а, 20- в, 21- в, 22- б, 23- а,  
24-а, 25-а.

#### **Контрольные тесты. Часть 2.**

1-г, 2-а, 3-г, 4-б, 5-в, 6-а, 7-а, 8-г, 9-б, 10-а, 11-б, 12-б, 13- в, 14- в, 15- б, 16- б,  
17- г, 18-в, 19- а, 20- г, 21- б, 22- г, 23- а, 24- б, 25- в.

### **Разработчики:**

федеральное казенное профессиональное образовательное учреждение  
«Новокузнецкий государственный гуманитарно-технический колледж-  
интернат» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации

Преподаватель высшей категории

Т. В.Иванова