

Итоговый контроль по дисциплине «Управление качеством» осуществляется на основе тестирования. Выбор варианта определяется с помощью таблицы 1.

Таблица 1. Распределение вариантов зачетных заданий

Начальная буква фамилии студента	Последняя цифра номера зачетной книжки									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
А, Б, В, Ф, Х, Г, Д, Е, Ц, Ч	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1
Ж, З, И, К, У, Л, М, Ю, Я	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2
Н, О, П, Ш, Щ, Р, С, Т, Э	3	1	2	3	3	1	3	1	2	3

Вариант 1

- Степень удовлетворенности потребителя (Y) не может принимать следующее значение ($Ц$ – ценность товара для потребителя, $С$ – стоимость товара):
 - $Y < 1$, т.е. $Ц > С$;
 - $Y > 1$, т.е. $Ц > С$;
 - $Y = 1$, т.е. $Ц = С$;
 - $Y < 1$, т.е. $Ц < С$.
- Концепция AQI – это концепция:
 - тотального улучшения качества;
 - ежегодного улучшения качества;
 - контроля качества;
 - «обеспечение качества – обязанность руководителей».
- Результатом стадии планирования является:
 - бракованная продукция;
 - готовая продукция;
 - программа качества проекта;
 - информация об этапах проведения проекта.
- Какой процесс применяется к управлению при построении системы менеджмента качества:
 - системный;
 - воспроизводственный;
 - директивный;
 - нормативный.
- На кого ложится основная ответственность за обеспечение качества продукции конкретного проекта в рамках TQM :
 - на руководителя предприятия;
 - на начальников цехов и подразделений;
 - на всех работников предприятия;

- г) на менеджера проекта.
6. Как называется документ в области стандартизации, в котором содержатся обязательные правовые нормы:
- а) свод правил;
 - б) регламент;
 - в) документ технических условий;
 - г) нормативный документ.
7. В процессе стандартизации вырабатываются документы, содержащий советы организационно-методического характера, которые касаются проведения работ по стандартизации, способствуют применению основополагающего национального стандарта - это:
- а) приказы;
 - б) распоряжения;
 - в) правила (нормы) стандартизации;
 - г) рекомендации по стандартизации.
8. Метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости - это универсальный метод в области стандартизации продукции, процессов и услуг:
- а) упорядочение объектов стандартизации;
 - б) унификация продукции;
 - в) документирование технических условий;
 - г) агрегирование.
9. С помощью нефизических величин оценивают:
- а) допущенную величину погрешности;
 - б) ум, знания, привлекательность, безопасность и т.п.;
 - в) числовые значения массы тела;
 - г) числовые характеристики размеров без использования материальных средств.
10. Количественное измерение физической величины - это:
- а) размер физической величины;
 - б) истинное значение физической величины;
 - в) единица физической величины;
 - г) действительное значение физической величины.
11. Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров – это:
- а) сертификат соответствия;
 - б) знак обращения на рынке;
 - в) знак соответствия;
 - г) сертификация.
12. Добровольное подтверждение соответствия осуществляется:
- а) по инициативе государственных органов;

б) по инициативе потребителя на условиях договора с органом по сертификации;

в) по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации;

г) по инициативе служб нормативно-правового контроля.

13. Каждому документу в области стандартизации подберите соответствующее определение:

1. Регламент

2. Стандарт

3. Знак соответствия

4. Сертификат соответствия

а) обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;

б) документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы;

в) документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров;

г) документ, в котором в целях добровольного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа.

14. Дайте характеристику фазе контроля качества.

15. Представьте «Круг качества по Демингу», а также матрицу цикла Шухарта-Деминга

Вариант 2

1. Степень удовлетворенности потребителя ($У$) будет полной ($Ц$ – ценность товара для потребителя, $С$ – стоимость товара), если:

а) $У < 1$, т.е. $Ц > С$;

б) $У > 1$, т.е. $Ц > С$;

в) $У = 1$, т.е. $Ц = С$;

г) $У < 1$, т.е. $Ц < С$.

2. Контроль качества не отдельных деталей (изделий), как предлагалось в системе Тейлора, а процесса производства в целом – это концепция фазы:

а) тотального улучшения качества;

б) ежегодного улучшения качества;

в) контроля качества;

г) «обеспечение качества – обязанность руководителей».

3. Какой этап управления качеством предполагает регулярную проверку хода реализации проекта для установления соответствия ранее определенным требованиям к качеству:

а) планирование качества;

- б) обеспечение качества;
 - в) контроль качества;
 - г) информационное обеспечение.
4. Всеобщий менеджмент качества (*TQM*) предполагает:
- а) ответственность за качество только руководителя;
 - б) ответственность за качество отдела контроля;
 - в) особое внимание к использованию статистических подходов, правильному сбору, представлению и обработке данных, необходимых для проведения контроля качества;
 - г) работу в команде, при этом достигается так называемый синергический эффект, при котором совокупный результат работы команды существенно превосходит результаты работы отдельных исполнителей.
5. На какой фазе развития управления качеством предполагается полное вовлечение сотрудников компании, что дает возможность использовать их способности для достижения организацией максимальной эффективности:
- а) контроля качества;
 - б) всеобщего менеджмента качества;
 - в) отбраковки;
 - г) качества среды.
6. Как называется документ в области стандартизации, в котором в целях добровольного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов проектирования (включая изыскания), производства, строительства, монтажа:
- а) свод правил;
 - б) регламент;
 - в) стандарт;
 - г) нормативный документ.
7. В процессе стандартизации вырабатываются нормы, правила, требования, характеристики, касающиеся объекта стандартизации, и оформляются в виде:
- а) приказа;
 - б) распоряжения;
 - в) нормативного документа;
 - г) регламентирующего документа.
8. Как называется универсальный метод в области стандартизации продукции, процессов и услуг, связанный с сокращением многообразия:
- а) упорядочение объектов стандартизации;
 - б) унификация продукции;
 - в) документирование технических условий;
 - г) агрегирование.
9. Измерения, результат которых получают непосредственно из опытных данных – это измерения:
- а) косвенные;
 - б) прямые;
 - в) совокупные;
 - г) совместные.

10. Цифровое представление измеренной физической величины - это:
- а) значение физической величины;
 - б) истинное значение физической величины;
 - в) единица физической величины;
 - г) действительное значение физической величины.
11. Правовое регулирование отношений в области установления, применения и исполнения обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, а также в области установления и применения на добровольной основе требований к продукции, процессам производства и т.д. - это:
- а) свод правил;
 - б) регламент;
 - в) техническое регулирование;
 - г) нормативный документ.
12. При обязательном подтверждении соответствия применяются:
- а) сертификат соответствия и знак обращения на рынке;
 - б) знак обращения на рынке;
 - в) сертификат соответствия;
 - г) правила процедуры сертификации.
13. Подберите каждому виду стандарта соответствующее высказывание:
- 1. Национальный стандарт
 - 2. Межгосударственные стандарты
 - 3. Международным стандартам
- а) применяются на территории России (если к ним присоединилась Россия) без переоформления с введением их в действие постановлением национального органа по стандартизации;
 - б) относятся стандарты ИСО, стандарты МЭК и стандарты ИСО/МЭК
 - в) применяют на добровольной основе, обязательность соблюдения национальных стандартов наступает при прямом указании на это в действующем законодательстве, договорах, контрактах.
14. Постройте «Звезду качества», дайте характеристику каждому её элементу.
15. Дайте характеристику принципам «Триад качества» Дж.Джурана.

Вариант 3

1. Потребитель не удовлетворен (Y - степень удовлетворенности потребителя $Ц$ – ценность товара для потребителя, C – стоимость товара), если:
- а) $Y < 1$, т.е. $Ц > C$;
 - б) $Y > 1$, т.е. $Ц > C$;
 - в) $Y = 1$, т.е. $Ц = C$;
 - г) $Y < 1$, т.е. $Ц < C$.
2. Какая фаза базируется на принципах: улучшению нет предела, ноль дефектов, поставки – точно в срок:
- а) качества среды;
 - б) менеджмента качества;
 - в) контроля качества;

г) управления качеством.

3. Результатом стадии обеспечения качества является:

- а) бракованная продукция;
- б) готовая продукция;
- в) программа качества проекта;
- г) оценка качества и идентификация статуса контроля и испытаний.

4. Совершенствование деятельности предприятия на основе управления конкретными процессами, непосредственно влияющими на качество конечной продукции – это принцип *TQM*:

- а) управления процессами;
- б) разработка товаров и услуг;
- в) стратегическое планирование;
- г) ориентация на клиента.

5. На какой фазе развития управления качеством персонал рассматривается как самое большое богатство организации:

- а) контроля качества;
- б) всеобщего менеджмента качества;
- в) отбраковки;
- г) качества среды.

6. Объектом или предметом стандартизации называют:

- а) совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации;
- б) продукцию, процесс или услугу, для которых разрабатывают требования, характеристики, параметры и т.п.;
- в) качество продукции;
- г) степень соответствия продукции, процессов и услуг их функциональному назначению.

7. В процессе стандартизации вырабатываются нормативные документы, которые дополняют или конкретизируют отдельные положения основополагающего национального стандарта и определяют порядок и методы выполнения работ по стандартизации - это:

- а) приказы;
- б) распоряжения;
- в) правила (нормы) стандартизации;
- г) рекомендации по стандартизации.

8. Как называется универсальный метод в области стандартизации продукции, процессов и услуг, связанный с рациональным сокращением числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения:

- а) упорядочение объектов стандартизации;
- б) унификация продукции;
- в) документирование технических условий;
- г) агрегирование.

9. Измерение, выполненное один раз – это измерение:

- а) многократное;
- б) статическое;
- в) однократное;

г) относительное.

10. Измерение, при котором измеряемая величина принимается в соответствии с условиями измерительной задачи за неизменную на протяжении времени измерения – это измерение:

- а) многократное;
- б) статическое;
- в) однократное;
- г) относительное.

11. Представление объектов стандартизации в определенной последовательности, например, по алфавиту, по возрастанию показателя и т.д. - это:

- а) симплификация;
- б) ранжирование;
- в) типизация;
- г) оптимизация.

12. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции на рынок требованиям технических регламентов – это:

- а) сертификат соответствия;
- б) знак обращения на рынке;
- в) знак соответствия;
- г) сертификация.

13. Подберите каждому виду стандарта соответствующее высказывание:

- 1. Стандарты на процессы и работы
- 2. Стандартов на методы контроля
- 3. Стандарты на услуги

а) устанавливают основные требования к организации производства и оборота продукции на рынке, к методам (способам, приемам, режимам, нормам) выполнения различного рода работ и. т.п.;

б) излагают сущность метода в зависимости от специфики его проведения, приводят общие требования и требования безопасности;

в) устанавливают требования и методы их контроля для групп однородных услуг или для конкретной услуги.

14. Постройте схематично диаграмму «Причинно-следственных связей» Исикавы.

15. Дайте характеристику положениям Программы «ноль дефектов» Ф. Кросби.