



Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»  
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ  
ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ  
Учебно-методическая документация

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### ОП.18 УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Специальность:

**38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)**

Квалификация выпускника: бухгалтер, специалист по налогообложению  
(углубленная подготовка)

**Разработчик:** Птицына Елена Вячеславовна, преподаватель колледжа

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа,

Протокол № 4 от 21.01.16  
Председатель предметной (цикловой) комиссии Григорьев З.В.

## Содержание

Пояснительная записка.....	4
Текущий контроль успеваемости.....	6
Итоговая аттестация.....	7
Критерии оценки.....	18
Информационное обеспечение обучения.....	19
Лист регистрации изменений.....	20

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся, являющиеся составной частью учебно-методического комплекса по дисциплине «Управление качеством», составлены в соответствии с:

- 1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности 38.02.01 «Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)»;
- 2 Рабочей программой учебной дисциплины;
- 3 Положением об оценке качества освоения обучающимися основных профессиональных образовательных программ среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся охватывают весь объем содержания учебной дисциплины «Управление качеством» включают в себя все виды планируемых аттестационных мероприятий с указанием формы проведения, тестовых заданий, критериев оценки.

Оценка качества подготовки обучающегося проводится с целью выявления уровня знаний, умений обучающегося.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

–использовать вероятностно-статистические методы оценки уровня качества сложных систем и изменения качества в процессе их эксплуатации на различных этапах жизненного цикла;

–правильно производить выбор вероятностно- статистических законов распределения для корректных оценочных расчетов уровня качества и надежности работы различных систем;

–использовать методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах - от проектирования до серийного производства продукции;

–применять методы обеспечения заданного качества и надежности сложных систем на различных этапах: от проектирования до серийного производства продукции;

–проводить структурный и функциональный анализ качества сложных систем с различными схемами построения;

–применять существующие методы прогнозирования при оценке качества и эксплуатационного ресурса сложных систем;

–проектировать системы управления качеством продукции, планировать организацию мероприятий и работ по обеспечению заданного уровня качества продукции на предприятии и по устранению возникающих дефектов;

–решать практические задачи по управлению качеством в производственной и сервисной компании;

–применять статистические методы управления качеством для анализа проблем качества и их решения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

– основные понятия управления качеством, различные виды систем обеспечения качеством;

– методы осуществления контроля и анализа качества в производственных и сервисных системах;

– методы организации работы по совершенствованию качества;

– основные виды затрат на качество;

– методологию и терминологию управления качеством и надежностью сложных техногенных систем;

– рекомендации российских и международных стандартов серии ИСО 9000 по обеспечению качества продукции;

– современные методы прогнозирования и обеспечения заданного уровня качества продукции сложной техногенной продукции, используемые на различных этапах её жиз-

ненного цикла: от этапов её проектирования, разработки и создания, опытных образцов до серийного производства и эксплуатации;

– процедуры сертификации продукции и систем управления качеством.

Оценка качества подготовки обучающихся по данной дисциплине предусматривает следующие аттестационные мероприятия: текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится по темам, разделам рабочей программы дисциплины.

Итоговая аттестация по дисциплине в соответствии с учебным планом проводится в 8 семестре в форме дифференцированного зачета.

## Текущий контроль успеваемости

Раздел, тема	Формы и методы контроля
<b>Раздел 1 Управление качеством как составляющая управленческой деятельности</b>	
Тема 1.1 Возникновение и развитие управления качеством продукции (услуг) как области знания и предмета практической деятельности	устный фронтальный опрос практическая работа
Тема 1.2 Методология и терминология управления качеством	устный фронтальный опрос практическая работа
<b>Раздел 2 Принципы и функции обеспечения систем качества</b>	
Тема 2.1 Принципы обеспечения качества и управления качеством	устный фронтальный опрос практическая работа
Тема 2.2 Функции управления качеством	устный фронтальный опрос практическая работа
Тема 2.3 Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества	устный фронтальный опрос практическая работа
Тема 2.4 Разработка систем качества на предприятиях	устный фронтальный опрос практическая работа
Тема 2.5 Обеспечение функционирования систем качества	устный фронтальный опрос практическая работа тестирование
<b>Раздел 3 Сертификация продукции и систем качества, их законодательное обеспечение</b>	
Тема 3.1 Сертификация продукции и систем качества	устный фронтальный опрос практическая работа тестирование
Тема 3.2 Законодательное обеспечение управления качеством	устный фронтальный опрос практическая работа

## Итоговая аттестация

Семестр - 8

Форма итоговой аттестации – дифференцированный зачет

### Вопросы к дифференцированному зачету по дисциплине «Управление качеством»:

1. Качество как фактор успеха предприятия в условиях рыночной экономики.
2. Основные этапы развития деятельности по управлению качеством.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Международный стандарт ИСО-8402 – основной нормативный документ по терминологии в области качества.
5. Анализ определений основных терминов: качество, обеспечение качества, управление качеством, система управления качеством, петля и спираль качества.
6. Принципы обеспечения качеством.
7. Частные и общие факторы качества.
8. Условия формирования факторов качества.
9. Причинно-следственная диаграмма обеспечения качества.
10. Принципы управления качеством.
11. Разработка элементов управления качеством.
12. Управление качеством как аспект общего управления предприятием.
13. Разработка элементов управления качеством.
14. Субъект, объект и функции управления качеством.
15. Функциональная схема управления качеством.
16. Квалиметрия как наука, ее роль, методы и области практического применения.
17. Статистические методы контроля качества.
18. Показатели планирования качества.
19. Рекомендации международных стандартов ИСО 9000 по обеспечению качества
20. Стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав и структура стандартов.
21. Особенности стандартов ИСО 9001 и 9003 для различных вариантов производства.
22. Пересмотр и совершенствование стандартов ИСО серии 9000.
23. Основные методы управления качеством.
24. Сферы приложения методов управления качеством.
25. Состав нормативной документации систем качества.
26. Роль и задачи службы управления качеством.
27. Проверки систем качества: внутренние проверки, проверки второй стороной (заказчиком или его представителем), проверки третьей (независимой) стороной.
28. Роль и задачи метрологической службы в управлении качеством.
29. Определение, назначение и цели сертификации.
30. Сертификация продукции. Схемы сертификации.
31. Сертификация систем качества.
32. Этапы проведения сертификации систем качества.
33. Ответственность за качество продукции.

### Тестовые задания

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000 качество – это:
  - а) Тотальный менеджмент;
  - б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
  - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;

- г) Совокупность технических характеристик продукции.
2. Международный стандарт ИСО 9000 определяет качество:
- а) Работ;
  - б) Продукции;
  - в) Услуг;
  - г) Продукции, услуг, работ, процессов.
3. Термин «эксплуатация» относится к:
- а) Бытовой технике;
  - б) Топливу;
  - в) Технологическому оборудованию;
  - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
4. Термин «потребление» относится к:
- а) Бытовой технике;
  - б) Топливу;
  - в) Технологическому оборудованию;
  - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
5. К объектам управления качеством относятся:
- а) Продукция;
  - б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Работники.
6. К субъектам управления качеством относятся:
- а) Продукция;
  - б) Процессы;
  - в) Отделы технического контроля предприятия;
  - г) Центр менеджмента качества предприятия.
7. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:
- а) Приобретение сырья и комплектующих;
  - б) Выработка управленческих решений по управлению качеством;
  - в) Упаковка продукции.
8. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
9. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
  - б) Приемочного контроля качества;
  - в) Статистического контроля качества;
  - г) Комплексного управления качеством.
10. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:

- а) Системный подход;
- б) Комплексный подход;
- в) Процессный подход;
- г) Использование статистических методов.

11. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:

- а) На этапах проектирования и производства продукции;
- б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
- в) На этапах производства и контроля качества.

12. Целью процесса управления качеством является:

- а) Непрерывный контроль качества;
- б) Выявление дефектов на стадии производства;
- в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
- г) Вовлечение всех работников в управление качеством.

13. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:

- а) Все работники предприятия;
- б) Работники службы качества;
- в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
- г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.

14. Процесс – это ...

- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;
- б) Услуга производственного характера;
- в) Деятельность по управлению качеством;
- г) Деятельность по производству продукции.

15. Категория «качество» имеет:

- а) Технический аспект;
- б) Географический аспект;
- в) Гендерный аспект;
- г) Экономический аспект;
- д) Правовой аспект.

16. Что такое петля качества?

- а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;
- б) Совокупность операций по управлению качеством;
- в) Программа мер в области качества;
- г) Концентральная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара

17. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
- б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
- в) Производство и контроль;
- г) От материально-технического снабжения до утилизации.

18. Жизненный цикл продукции – это ...

- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
- б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
- в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
- г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.

19. ISO (ИСО) – это...

- а) Международная организация по стандартизации;
- б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
- в) Международная организация по управлению качеством;
- г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.

20. Долговечность – это...

- а) Показатель назначения;
- б) Экономический показатель;
- в) Показатель надежности;
- г) Показатель технологичности.

21. Интегральный показатель качества отражает:

- а) Одно из свойств продукции;
- б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
- в) Несколько простых свойств совместно.

22. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

- а) Безотказность;
- б) Блочность;
- в) Долговечность;
- г) Сохранность.

23. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный.

24. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

- а) Использование экспертных процедур;
- б) Опросы потенциальных покупателей;
- в) Анализ рекламаций;
- г) Испытание продукции с помощью технических средств.

25. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;

- г) Измерительный (регистрационный).
26. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:
- а) Органолептический;
  - б) Расчетный;
  - в) Дифференциальный;
  - г) Измерительный (регистрационный).
27. В каких единицах может измеряться уровень качества:
- а) В денежных единицах;
  - б) В любых натуральных единицах;
  - в) В относительных единицах;
  - г) В натуральных и денежных единицах.
28. Квалиметрия – это наука...
- а) Об управлении качеством;
  - б) О способах и методах измерения и количественной оценки качества;
  - в) О статистических методах контроля качества продукции
29. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
30. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:
- а) Единичных показателей качества;
  - б) Единичных и комплексных показателей качества;
  - в) Обобщенного главного показателя качества.
31. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...
- а) Эргономические показатели;
  - б) Показатели безопасности;
  - в) Показатели назначения;
  - г) Эстетические показатели.
32. Социологический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
33. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:
- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
  - б) Анализ восприятия органов чувств человека;
  - в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
  - г) Измерение с помощью технических средств.
34. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

- а) Затраты на гарантийный ремонт;
- б) Затраты на обеспечение качества;
- в) Цена потребителя;
- г) Долговечность.

35. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложения в производство – 30 тыс. рублей.

- а) 4,0
- б) 1,2
- в) 12/7
- г) 0,25

36. Риск поставщика – это — ...

- а) Вероятность неоплаты потребителем партии продукции;
- б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
- в) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная;
- г) Вероятность события, что партия изделий будет забракована.

37. Риск потребителя — это ...

- а) Вероятность непоставки поставщиком партии продукции;
- б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
- в) Вероятность события, при котором негодная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная.

38. Укажите верные утверждения:

- а) Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;
- б) Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);
- в) Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;
- г) Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.

39. Разделить изделия по сортам позволяет:

- а) Контроль по количественному признаку;
- б) Контроль по качественному признаку;
- в) Контроль по альтернативному признаку;
- г) Любой из вышеприведенных видов контроля.

40. На первой ступени двухступенчатого плана контроля приемочное число равно 5, браковочное число – 9. В выборке оказалось 7 дефектных изделий. В результате:

- а) Партия изделий принимается;
- б) Партия изделий бракуется;
- в) Принимается решение об отборе повторной выборки;
- г) Принимается решение о переходе к одноступенчатому плану.

41. Какой из приведенных планов выборочного контроля не применяется на практике:

- а) Последовательный;
- б) Параллельный
- в) Одноступенчатый
- г) Многоступенчатый

42. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:

- а) Гистограмму
- б) Контрольные карты
- в) Диаграмму К. Исикавы
- г) Диаграмму Парето

43. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:

- а) Контрольные карты
- в) Диаграмму К. Исикавы
- г) Диаграмму Парето

44. Назовите основную характеристику партии изделий при контроле по альтернативному признаку

- а) Доля дефектных изделий в партии
- б) Доля дефектных изделий в выборке
- в) Число дефектных изделий в выборке
- г) Объем выборки

45. Роль руководства компании в TQM:

а) Руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента

- б) Эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
- в) Эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании

46. В менеджменте качества участвуют:

- а) Все службы и подразделения компании
- б) Только служба менеджмента качества
- в) Руководство компании и служба менеджмента качества

47. Менеджмент качества связан:

- а) С производственными подразделениями компании
- б) Со службой менеджмента качества
- в) Со всей системой управления компании
- г) Со всеми поставщиками компании

48. Система менеджмента качества – это...

- а) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий
- б) Совокупность всех видов контроля качества на предприятии
- в) Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качества
- г) деятельность по обеспечению качества при производстве продукции

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

- а) Финансовый план предприятия
- б) Бюджет предприятия
- в) Обязательные документированные процедуры
- г) Устав предприятия

50. Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:

- а) Политику в области
- б) Руководство по качеству
- в) Цели в области качества
- г) Обязательные документированные процедуры

51. Документ системы менеджмента качества, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса – это ...

- а) Политика в области качества
- б) Руководство по качеству
- в) Обязательная документированная процедура
- г) Регистрационная запись по качеству

52. Какой из нижеприведенных принципов не лежит в основе построения систем менеджмента качества:

- а) Системный подход
- б) Сплошной контроль качества
- в) Процессный подход
- г) Постоянное улучшение

53. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:

- а) Управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия
- б) Использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей
- в) Внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции

54. Цикл РДСА (цикл Деминга) – это ...

- а) Цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»
- б) Цикл «план – реализация – проверка – исправление»
- в) Цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт»

55. Какие особенности из перечисленных характерны для процессной модели построения системы менеджмента качества:

- а) Необходимость измерения входных и выходных показателей процесса
- б) Сплошной контроль качества
- в) Экспертный метод определения значений показателей качества
- г) Реализация для каждого процесса замкнутого цикла управления

56. Политика в области качества – это...

- а) Документ, принимаемый Правительством РФ
- б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ
- в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия

г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000

57. ГОСТ Р ИСО 9001 является:

- а) Международным стандартом
- б) Российским национальным стандартом
- в) Отраслевым стандартом
- г) Стандартом предприятия

58. Выделите верные, на Ваш взгляд, утверждения:

- а) Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления предприятием
- б) СМК внедряется только для выявления дефектов продукции
- в) СМК регламентирует действия только администрации предприятия и поставщиков
- г) СМК регламентирует действительность всех сотрудников предприятия

59. Выберите верные утверждения. Стандарты ИСО 9000:

- а) Определяют процедуру сертификации систем качества
- б) Могут быть использованы только на промышленных предприятиях
- в) Определяют принципы построения систем менеджмента качества
- г) Регламентируют процессы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции

60. Сертификация продукции – это...

- а) Процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
- б) Процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- в) Согласование поставщиком и потребителем требований по качеству
- г) Процедура приемки системы менеджмента качества предприятия

61. Аккредитация – это...

- а) Признание соответствия продукции на уровне государства
- б) Официальное признание прав испытательной лаборатории
- в) Официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию
- г) Официальное признание соответствия стандартам системы менеджмента качества предприятия

62. Сертификация всегда носит:

- а) Добровольный характер по всем видам продукции
- б) Обязательный характер по всем видам продукции
- в) Законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации
- г) Необходимость сертификации по всем видам продукции определяется поставщиком и потребителем совместно

63. Каково назначение обязательной сертификации (ОС)?

- а) ОС проводится с целью выпуска высококачественной продукции
- б) ОС проводится с целью защиты здоровья потребителя от недоброкачественной продукции
- в) ОС проводится исключительно для выхода продукции на международные рынки

64. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?

- а) Росстандарт

- б) Орган, проводивший сертификацию продукции
- в) Специально аккредитованная лаборатория
- г) Регистрационная коллегия

65. Какая из процедур не входит в процесс сертификации:

- а) Оформление заявки на сертификацию
- б) Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям
- в) Исправление выявленных в процессе сертификации недостатков
- г) Анализ результатов оценки соответствия

66. Какие из приведенных ниже утверждений относятся к принципам сертификации систем менеджмента качества?

- а) Строго конфиденциальный характер сертификации
- б) Обязательность сертификации системы менеджмента качества
- в) Ответственность за результаты сертификации несет сертифицирующий орган
- г) Объективность оценок качества

67. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:

- а) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов
- б) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей
- в) Подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001
- г) Обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки

68. Инспекционный контроль сертифицированного объекта проводится с целью:

- а) Выдачи сертификата соответствия
- б) Определения возможности сохранения ранее выданного сертификата
- в) Определение возможности выхода продукции на внешние рынки

69. Добровольная сертификация проводится для продукции:

- а) Попадающей в законодательно регулируемую область
- б) Попадающей в законодательно не регулируемую область
- в) Планируемой к выходу на международные рынки

70. Затраты на качество – это ...

- а) Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя
- б) Затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции
- в) Затраты на организацию подразделений по управлению качеством
- г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

71. Внутренние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

72. Внешние потери – это...

- а) Затраты предприятия, направленные на предотвращение самой возможности возникновения дефектов
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

73. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана – Фейгенбаума?

- а) Затраты на контроль
- б) Затраты на соответствие
- в) Затраты на несоответствие
- г) Внутренние потери

74. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?

- а) Затраты на контроль
- б) Затраты на соответствие
- в) Затраты на несоответствие
- г) Внутренние потери

75. Затраты на соответствие – это...

- а) Все затраты, которые необходимо понести, чтобы сделать все правильно с первого раза
- б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
- в) Затраты на обучение персонала с целью обеспечения соответствия квалификации сотрудников требованиям должностных инструкций
- г) Затраты на устранение дефектов

76. Затраты на несоответствие – это...

- а) Затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза
- б) Затраты на контроль
- в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
- г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

77. Затраты на аудит системы качества – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия
- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

78. Проверка сырья и запасных частей – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия
- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

79. Затраты на выполнение гарантийных обязательств – это...

- а) Затраты на предупредительные мероприятия

- б) Затраты на контроль
- в) Внутренние потери
- г) Внешние потери

### **Критерии оценки**

Оценка **«отлично»** ставится, если студент:

- обстоятельно и достаточно полно излагает материал;
- может обосновать свои суждения, привести примеры;
- строит ответ последовательно;
- демонстрирует понимание изучаемого материала;
- правильно решил тестовое задание.

Оценка **«хорошо»** ставится, если студент:

- демонстрирует знание и понимание изучаемого материала, однако допускает ошибки в ответе, но самостоятельно исправляет их после замечаний преподавателя;
- не всегда может убедительно обосновать свое суждение;
- правильно решил тестовое задание.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если студент:

- демонстрирует знание основных теоретических положений изучаемого материала, но излагает материал не в полном объеме;
- не может привести необходимые примеры;
- нарушает последовательность в изложении;
- неправильно решил тестовое задание.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если студент:

- демонстрирует незнание большей части изученного материала;
- не может привести необходимые примеры;
- излагает материал беспорядочно и неуверенно;
- неправильно решил тестовое задание.

## Информационное обеспечение обучения

### Основная литература:

1. Мазур И.И. Управление качеством [Текст] : учебное пособие для вузов / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 7-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2010.
2. Шевчук Д. А. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / Д. А. Шевчук // КонсультантПлюс: Высшая Школа. - М., 2009. - 214 с. КАЧЕСТВОМ. Под ред. Г.И. Михайлиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 280 с.

### Дополнительная литература:

1. ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001. Системы менеджмента качества. Требования. – М. : Изд-во стандартов, 2001.
3. ГОСТ Р ИСО 9004: 2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. – М. : Изд-во стандартов, 2001.

### Интернет – ресурсы

1. <http://www.twirpx.com/topic/977>
2. <http://www.eup.ru/docs.asp?id=2365>
3. СПС «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>)
4. СПС «Гарант» (<http://www.garant.ru>)
5. [www.gov.ru](http://www.gov.ru)
6. [www.mesi.ru](http://www.mesi.ru)
7. [www.infoqks.ru](http://www.infoqks.ru)
8. [www.infra-m.ru](http://www.infra-m.ru)
9. [www.computerra.ru](http://www.computerra.ru)
10. [www.sokol.sp.ru](http://www.sokol.sp.ru)
11. [www.kadrovik.ru](http://www.kadrovik.ru)
12. <http://cnt.online.ru/mpl/face?id=4065>
13. <http://www.iworld.ru/magazine/index.phtml?fnct=page&p=70>
14. <http://www.iis.ru/glossary/internetincubator.ru.html>
15. <http://offline.computerra.ru/2000/352/>
16. <http://offline.computerra.ru/2000/352/>
17. <http://www.uprav.biz/materials/psychology/view/709.html?next=>
18. <http://www.kampi.ru/sets/index2.php?arhiv/22nomer.php#>
19. <http://nauka.relis.ru/16/0301/16301013.htm>

### Методические рекомендации, разработанные преподавателем:

1. Методические рекомендации по практическим занятиям
2. Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и подпись ответст- венного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	Измененного	замененного	нового	изъятото				