

Минобрнауки России

Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра технической эксплуатации и ремонта автомобилей

Фонд оценочных средств
по дисциплине

«Управление качеством на автомобильном транспорте»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов
(код и наименование направления подготовки)

Сервис транспортных и технологических машин и оборудования
(нефтегазодобыча)

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Бузулук, 2017

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 23.03.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов по дисциплине «Управление качеством на автомобильном транспорте»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утверждён на заседании кафедры технической эксплуатации и ремонта автомобилей

протокол № _____ от " ____ " _____ 20__ г.

Первый заместитель директора по УР _____ Н.В. Хомякова
подпись *расшифровка подписи*

Исполнитель:

Старший преподаватель _____ А.В. Казаков
должность *подпись*

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

| Формируемые компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций | Виды оценочных средств по уровню сложности/шифр раздела в данном документе |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ПК-22 готовность изучать и анализировать необходимую информацию, технические данные, показатели и результаты работы по совершенствованию технологических процессов эксплуатации, ремонта и сервисного обслуживания транспортных и транспортно-технологических машин и оборудования различного назначения, их агрегатов, систем и элементов, проводить необходимые расчеты, используя современные технические средства</p> | <p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - концепцию управления качеством для конкретных предприятий и организаций; - методы и технологии управления техническим состоянием автомобилей; - нормы организации и управления предприятием в условиях рынка; - принципы процесса разработки, принятия, организации исполнения управленческих решений; - правила организационно-технических мероприятий, направленных на управление качеством продукции; - содержание понятий организационно-правовых основ обеспечения качества. | <p>Блок А – задания репродуктивного уровня Тестовые вопросы Вопросы для опроса</p> |
| | <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основные принципы и методы управления качеством в своей профессиональной деятельности; - разрабатывать программы нововведений в области качества и составлять план мероприятий по | <p>Блок В – задания реконструктивного уровня Задания к практическим занятиям и ответы на контрольные вопросы</p> |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>реализации этих программ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать управление предприятием с позиции внутреннего состояния и внешнего окружения; - оперировать работоспособную команду для реализации профессиональных функций и создавать эффективную коммуникационную систему; - применять инструментарий управления качеством для постановки и решения любых задач в области качества для повышения эффективности деятельности предприятий; - разрабатывать варианты управленческих решений в области качества и обосновывать выбор оптимального решения. | |
| | <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки программ нововведений в области качества и составления плана мероприятий по реализации этих программ; - приемами повышения работоспособности команды для реализации профессиональных функций и создания эффективной коммуникационной системы; | <p>Блок С – задания для контрольной работы. Практические задания</p> |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | - навыками инструментального анализа, необходимыми для принятия решений в области управления качеством. | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Раздел 2 - Оценочные средства

А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине

1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка

1. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

2. Коэффициент запаса точности процесса определяется как:

1. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса
2. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 6
3. Произведение допуска контролируемого параметра и среднего квадратического отклонения разброса процесса.
4. Отношение допуска контролируемого параметра к среднему квадратическому отклонению разброса процесса, помноженному на 3

3. Контроль средств технологического оснащения на производстве осуществляется отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. При построении контрольных карт используются выборки не менее:
 1. 100 единиц
 2. 50 единиц
 3. 20 единиц
 4. 4 -5 единиц

5. За своевременным повышением квалификации персонала предприятия следит отдел:

1. Технического контроля
2. Кадров
3. Главного технолога

4. Финансовый

6. Верно ли утверждение: «Квалиметрия – наука, занимающаяся управлением качества»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

7. Цикл PDCA (Шухарта или Деминга) определяет:

1. Методологию непрерывного совершенствования.
2. Шаги по применению статистических методов контроля.
3. Этапы контроля качества продукции

8. Первая государственная премия качеству в Японии была учреждена в году:

1. 1924
2. 1951
3. 1960
4. 1974
5. 1987

9. Верно ли утверждение: «При выборе инструмента метролог должен отдавать предпочтение наиболее точному инструменту»:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

10. При выборе средств измерений следует опираться на следующие параметры:

1. точность
2. измерения
3. достоверность
4. трудоемкость операции измерения
5. стоимость

11. Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает требования к:

1. Системе менеджмента качества
2. Качеству продукции
3. Качеству услуг

12. Базовые концепции всеобщего управления качеством акцентируют внимание на:

1. Результат процесса
2. Потребителя
3. Процесс
4. Личность

13. Предполагает ли Всеобщее управление качеством повышение интенсивности работы:

1. Да

2. Нет
3. Не знаю

14. Согласно концепции TQM в работе с поставщиками следует:

1. Стремиться, чтобы поставщиков сырья и материалов, должно быть как можно больше, чтобы обеспечить выбор сырья и материалов высокого качества по приемлемой цене
2. Минимизировать количество поставщиков
3. Работать с поставщиками на долгосрочной основе

15. Работу по улучшению осуществляют:

1. Специалисты предприятия, работающие в специально сформированной команде
2. Все без исключения работники предприятия
3. Сотрудники отдела качества

16. Согласно TQM «внутренним потребителем» называют:

1. Работников предприятия, потребляющих продукцию и услуги других работников своего предприятия
2. Постоянных потребителей (клиентов)
3. Нет правильного ответа

2. Совершенствование деятельности предприятия

17. Согласно постулатам Э. Деминга предпочтение отдается виду контроля:

1. Сплошному
2. Выборочному
3. Нет правильного ответа

18. Наличие у производителя сертификата системы менеджмента качества свидетельствует:

1. Его продукция соответствует наивысшим качественным показателям
2. О стабильности качественных показателей продукции производителя
3. Не правильного ответа

19. Правильно ли это утверждение, что согласно постулатам Э. Деминга следует управлять процессом, а не контролировать результат.

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

20. Новая редакция стандартов серии ISO 9000, базирующихся на философии и принципах TQM, была издана в году:

1. 1987
2. 1996

3. 2000

4. 2002

21. Подлежит ли продукция обязательной сертификации устанавливается:

1. Решением исполнительных государственных органов
2. Нормативным перечнем Госстандартом России
3. Решением органа по сертификации
4. Выбором производителя и согласия органа по сертификации

22. Основных схем сертификации продукции существует:

1. 3
2. 9
3. 11
4. 16

23. Схемы сертификации продукции различаются:

1. Уровнем проводимых испытаний
2. Наличием или отсутствием и уровнем проводимого инспекционного контроля
3. Количеством оформляемых документов
4. Наличием или отсутствием и уровнем проводимой проверки производства

24. Показатель надежности характеризуют свойства:

1. Безотказности
2. Долговечности
3. Ремонтопригодности
4. Сохраняемости продукции

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

1. При проектировании изготовлении продукции
2. При эксплуатации или потреблении продукции
3. Нет правильного ответа

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

1. Цены и тарифы по сертификации
2. Правила и процедуры сертификации
3. Правила признания зарубежных сертификатов

27. Верно ли утверждение, что вся продаваемая продукция подлежит обязательной сертификации:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

28. История применения систем качества в СССР начинается с:

1. 20-х годов 20 века
2. 50-х годов 20 века
3. 70-х годов 20 века
4. 90-х годов 20 века

29. Постулатам Э. Деминга соответствуют действия:

1. Следует использовать количественные задания и нормы для рабочих.
2. Следует уничтожить барьеры между отделами предприятия
3. Следует создавать соревновательный климат между подразделениями и службами предприятия.

30. Технология контроля разрабатывается отделом:

1. Качества
2. Главного механика
3. Главного технолога
4. Технического контроля

31. Верно ли утверждение: «Метрологическое обеспечение имеет своей целью достижение единства и требуемой точности измерений»

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

32. Метод статистического контроля - диаграмма Парето используется для показа:

1. Наиболее убыточных видов брака или причин несоответствий
2. Величины рассеивания контролируемого параметра
3. Не правильного ответа

33. Лицензия – это:

1. Оригинальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания .
2. Нормативный документ, устанавливающий правила и руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.
3. Документ, которым орган по сертификации наделяет орган или лицо правом использовать сертификаты или знаки соответствия своей продукции.
4. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.

34. Аккредитация – это:

1. Официальное признание в том, что испытательная лаборатория правомочна проводить конкретные испытания.
2. Документ, который орган по сертификации наделяет орган правом использовать знаки соответствия своей продукции.
3. Документ, устанавливающий правила определения результатов испытаний.
4. Документ, устанавливающий руководящие принципы, характеристики различных видов деятельности.

3. Руководство улучшением деятельности

35. Петля (спираль) качества - это

1. Любой документ о соответствии продукта требуемому качеству.
2. Совокупность планируемых и осуществляемых операций для создания определенных требований к качеству.
3. Это программа, регламентирующая конкретные меры в области качества и распределения ресурсов.
4. Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях от определения потребностей до оценки их удовлетворения.

36. Система качества – это:

1. Деятельность по подтверждению соответствия продукции определенным стандартам, техническим условиям и выдача соответствующих документов.
2. Совокупность организационной структуры, обеспечивающей осуществление общего руководства качеством.
3. Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий.
4. Документ, в котором указано оптимальное качество на основе консенсуса производителя и потребителя.

37. Качество (по ИСО - 8402) – это:

1. Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности.
2. Качество продукции.
3. Всеохватывающий тотальный менеджмент качества.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги), которые способны удовлетворить обусловленные потребности.

38. Стандарты ИСО серии 9000 устанавливают:

1. Единый; признанный в мире подход к договорным условиям по оценке систем качества и одновременно регламентирующий отношения между поставщиком и потребителем.
2. Современную методологию менеджмента качества.
3. Совокупность свойств и характеристик продукции (услуги).
4. Мероприятия по обеспечению качества.

39. Методология TQM предполагает:

1. Жесткую ориентацию на потребителя.
2. Маркетинг по изучению качества.
3. Высокий менеджмент качества.
4. Организацию производства для обеспечения надлежащего качества.

40. Техническое качество

1. Потребительские свойства в эксплуатации изделия.
 2. Связано с технической стороной использования продукции.
 3. Оно отражает научно-технические достижения при производстве этого продукта.
 4. Оно отражает эстетические свойства продукции.
41. Составные части менеджмента качества:
1. Вовлечение поставщиков и всего управляющего состава фирмы в контроль качества.
 2. Разработка и реализация краткосрочных планов и долгосрочной стратегии улучшения работы.
 3. Планирование, анализ, контроль.
 4. Создание системы признания заслуг предприятия, выпускающей качественную продукцию, обеспечение индивидуального участия всех сотрудников фирмы в управлении качеством.
42. "Сигнал рассогласования" предполагает собой:
1. Несоответствие уровня качества заданным стандартам.
 2. Это функциональная совокупность свойств товара.
 3. Цепь обратной связи о качественных показателях.
 4. Долгосрочное прогнозирование повышения уровня качества.
43. Неценовая конкуренция - это
1. Повышение жизненного цикла продукта.
 2. Проведение научно-исследовательских работ по повышению качества продукции.
 3. Система " нулевых дефектов" (бездефектного труда).
 4. Конкуренция качества.
44. Система бездефектного труда - это
1. Участие в работе кружков качества.
 2. Сдача продукции с первого предъявления, а так же работы с " личным клеймом".
 3. Обеспечение выпуска продукции высокой надежности, долговечности и отличного качества за счет повышения ответственности и стимулирования каждого исполнителя за результаты его труда.
 4. Статистические методы изучения качества.
45. Кросс-функциональная командная работа – это:
1. выполнение конкретного, одноразового задания, обозначающего результат, проблему или возможность
 2. Встречное управление качеством (например, работы " кружков качества").
 3. Взаимосвязь общего менеджмента с управлением качеством.
 4. Система принудительного обучения сотрудников системы управления качеством.
46. Успех японцев в высоком качестве продукции заключается в:
1. Создании кружков качества.
 2. Широком использовании статистических методов при изучении качества.
 3. Системе обучения и поощрений персонала.

4. Должной связи с потребителями и поставщиками.

47. Основное в системе Тейлора по управлению качеством:

1. Изучение процесса труда с целью проектирования наиболее рациональных приемов и действий.
2. Отбор и обучение людей рациональным приемам труда с целью выбора эталонного работника.
3. Определение трудового задания с целью разработки предложений по экономическому стимулированию работников
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих.

48. По утверждению Дж. Джурана за ...85... % проблем качества отвечает система качества, а за остальные ...15... % - исполнители

49. Особенности статистического управления качеством заключаются в:

1. Работе по повышению качества с одновременным снижением издержек производства.
2. Качестве фирмы ("самооценка")
3. Стабильности производственного процесса и снижения издержек.
4. Реализации принципа работы с технической документацией.

50. Кружок качества – это

1. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям
2. Группа работников организации, регулярно собирающихся на добровольных началах для выработки направлений повышения качества производства продукции и услуг
3. Группа работников организации, обеспечивающих должную связь с потребителями и поставщиками.
4. Аудиторы

51. Качество фирмы - это:

1. Статистика + приемочный контроль.
2. Аудит потребителя + сертификация продукции.
3. Тотальное обучение системе качества.
4. Мотивация к всеобщему менеджменту качества, удовлетворение потребностей наемных работников, поставщиков и потребителей.

52. Система Тейлора служила для проверки качества:

1. Процесса.
2. Одного изделия.
3. Фирмы.
4. У потребителя.

4. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации

53. Система статистического управления была предложена для проверки качества:

1. Процесса.
2. Фирмы.
3. Одного изделия.
4. У потребителя.

54. Система TQM- тотального всеобщего управления качеством служила для:

1. Проверки качества одного изделия.
2. Контроля производственного процесса.
3. Всего руководства предприятия.
4. Выяснения мнений потребителей о качестве товара.

55. Система тотального менеджмента качества - это

1. Система мер, обеспечивающая уверенность у потребителя в качестве продукции.
2. Система управления качеством на фирме.
3. Контроль качества получения готового изделия от проверки качества сырья, входящих материалов до отгрузки потребителю.
4. Удовлетворение требований потребителей и своих служащих..

56. В стандартах ИСО 14000 усилено внимание на:

1. Общую динамику сертификации систем качества.
2. Взаимоотношения поставщиков и потребителей.
3. Требования к системе менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции.
4. Внутренний контроль качества (на всех операциях производства).

57. Этапы петли качества:

1. Одиннадцать, от маркетинга до утилизации после испытания.
2. Девять, от разработки технических требований к продукции до технической помощи в обслуживании у потребителя.
3. Шесть, от качества входящих материалов до реализации продукции.
4. Основных четыре, от подготовки к разработке производственного процесса до упаковки и хранения качественной готовой продукции.

58. Статистические методы обеспечения качества продукции преследуют цель:

1. Тщательное контролирование производственного процесса.
2. Сосредоточение внимания на выявлении брака.
3. Сертификация системы качества.
4. Исключение случайных изменений качества продукции.

59. В основу стандарта ГОСТ 18242-72 (по планам одноступенчатого и двухступенчатого приемочного контроля) положено:

1. Сплошной контроль изделий.
2. Понятие уровня качества (минимально допустимая потребителем доля дефектов).
3. Компромисс между поставщиком и потребителем.

4. Браковочные уровни качества.

60. При помощи диаграмм Парето выявляется:

1. Главные результаты деятельности предприятия по устранению дефектов продукции и причин их вызывающих.
2. Описание причин мелких, которые приводят к крупным нарушениям в качестве продукции.
3. Универсальные диаграммы для изучения производительности труда при обеспечении достаточного качества продукции.
4. Позволяют выбрать результативный показатель, характеризующий качество процесса.

61. Наибольшее распространение получили методы контроля качества:

1. Сплошной контроль.
2. Статистические методы.
3. Сплошные методы контроля.
4. Работа по рекламациям потребителей.

62. Статистический контроль качества в первую очередь применяется:

1. На любом предприятии.
2. В отдельно взятом цехе.
3. У потребителя.
4. Где продукция приготавливается партиями.

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

1. Устанавливают основные требования к качеству продукции.
2. Устанавливают дополнительные требования к качеству продукции или при отсутствии стандарта - самостоятельные требования.
3. В ТУ - заниженные требования к качеству продукции против ГОСТа.
4. ТУ - негосударственный нормативно-технический документ, не согласованный с потребителем.

64. Стандарты для управления качеством продукции бывают:

1. Государственные, международные, отраслевые, предприятия.
2. Государственные, международные, отраслевые.
3. Государственные и международные.
4. Государственные и отраслевые.

65. Схема Исикава - это:

1. Выявление бракованных изделий.
2. Статистический метод оценки качества менеджмента.
3. Метод выявления немногочисленных, но существенно-важных, дефектов.
4. Диаграмма причин и результатов показателей качества.

66. Понятие надежности связано в первую очередь с:

1. Технологией.
2. Техникой.
3. Контролем качества.
4. Системой менеджмента качества.

67. В математическом смысле надежность можно сформулировать как:

1. Безотказность.
2. Способность выполнять определенную задачу в определенных условиях эксплуатации продукции.
3. Вероятность удовлетворения определенной функции.
4. Вероятность выполнения определенной функции в течение определенного времени.

68. "Собственно надежность" – это:

1. Надежность, зависящая от способа оперативного применения продукции.
2. Надежность, зависящая от квалификации обслуживающего персонала при эксплуатации продукции.
3. Вероятность безотказной работы в соответствии с заданными ТУ при установленных проверочных испытаниях.
4. Эксплуатационная надежность.

69. Безотказность – это:

1. Свойство изделия сохранять работоспособность до разрушения или другого предельного состояния.
2. Свойство изделия сохранять работоспособность в течение некоторого интервала времени.
3. Состояние изделия, при котором оно в данный момент времени соответствует всем требованиям качества.
4. Состояние изделия, при котором в данный момент времени оно обеспечивает нормальное выполнение заданных функций.

70. Отказ – это:

1. Событие, при котором остается возможность частичного использования изделия.
2. Событие, при котором дальнейшее использование изделия невозможно.
3. Неисправность, при которой в данный момент времени изделие не соответствует какому-то параметру качества.
4. Событие, заключающееся в полной или частичной утрате изделием работоспособности.

5. Коллективное участие в совершенствовании деятельности

71. Восстанавливаемость – это свойство изделия:

1. Восстанавливать начальные значения параметров в результате устранения неисправности.

2. Сохранять исправность и надежность в определенных условиях эксплуатации и транспортировки.
3. Обусловленное безотказностью и долговечностью.
4. Не правильного ответа

72. Эмпирический подход к предсказанию надежности характеризуется:

1. Разработкой схемы данной операции, которая проверяется с помощью математической модели.
2. Выполнением необходимых измерений в отношении выпускаемой продукции и выводах о надежности.
3. Использованием теории, и измерения.
4. Использованием показателя " среднее время между отказами".

73. Чаще всего в исследованиях используется показатель надежности:

1. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему их числу.
2. Среднее время между отказами.
3. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
4. Период полного отказа в работоспособности.

74. При выборочном контроле на уровне приемлемого качества закладывается процент риска потребителя:

1. 5.
2. 50.
3. 10.
4. 75.

75. Ослабленный режим контроля выпускаемой продукции – это:

1. Сплошной контроль качества.
2. Процедура контроля, продолжающаяся до тех пор, пока не обнаружится дефектное изделие.
3. Нормальный режим контроля с отбором 10% - ного количества проверяемых изделий.
4. Контроль, зависящий от количества брака.

76. Сертификат – это:

1. Установление соответствия.
2. Государственный стандарт качества продукта.
3. Государственный стандарт качества процесса.
4. Международный документ, характеризующий удовлетворительное качество.

77. Затраты производителя на доказательство потребителю, что продукция имеет высокое качество составляют:

1. 5-10%.
2. 8-10%.
3. 3-5%.

4. 1-2%

78. Стандарт Е №45000 служит для:

1. Всеобщего управления качеством.
2. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации на уровне европейских стран.
3. Регулирования взаимоотношений субъектов сертификации в мире.
4. Определения качества по классификации Международной организации по стандартизации.

79. Сертификация производится в сферах:

1. Законодательной и добровольной.
2. В системе сертификации третьей стороны.
3. Добровольной и самостоятельной предприятием.
4. Обязательной, международной.

80. Вероятность отказа – это:

1. Вероятность того, что объект, выполняющий требуемую функцию при установленных условиях, откажет в течение заданного интервала времени.
2. Отношение числа выбывших из строя изделий к общему числу изделий, помноженному на среднее время испытаний.
3. Состояние, при котором риск вреда (персоналу) или ущерб ограничен допустимым уровнем.
4. Вероятность того, что объект сможет выполнить требуемую функцию при установленных условиях в течение заданного интервала времени

81. Выборочный контроль – это:

1. Степень соответствия среднего значения, полученного в ходе проведения большого числа наблюдений, базовому значению
2. Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем, чтобы она удовлетворяла исходным установленным требованиям.
3. Контроль продукции, процессов или услуг с использованием выборок
4. Полная продолжительность наработки объекта с момента его первого ввода работоспособное состояние до отказа или с момента его восстановления до следующего отказа

82. К аккредитующим добровольную форму сертификации относятся организации:

1. Росстандарт.
2. Другие федеральные органы власти, кроме Росстандарта.
3. Юридические лица, отвечающие установленным требованиям.
4. Ответы 1+2.

83. Основной группой затрат на получение качественной продукции является:

1. Затраты на реализацию продукции.
2. Общехозяйственные и производственные затраты.
3. Отражающая стоимостную величину факторов производства.

4. Затраты на оценку качества продукции и предотвращение брака.

84. На этапах проектирования, технологического планирования, подготовки и освоения производства предпочтительно применять анализ затрат, влияющих на качество продукции:

1. Функционально-стоимостной
2. Методы технического нормирования материальных затрат.
3. Затрат на упаковку продукции.
4. Индексный метод.

85. Индексный метод рекомендуется использовать при:

1. Определении влияния затрат на упаковку и маркировку продукции, на ее цену.
2. Микроэлементном нормировании затрат.
3. Анализе изменения затрат, связанных с изменением качества продукции.
4. Определении затрат на сервисное обслуживание.

86. Метод балльной оценки рекомендуется применять для оценки:

1. Расхода нового сырья при производстве продукции.
2. Качества продукции, не поддающейся количественному измерению.
3. Качества и конкурентоспособности изделия.
4. Импортной и отечественной продукции.

87. Метод удельной цены рекомендуется применять при:

1. Определении среднего балла изделия, характеризующего его качество.
2. Подготовке продукции к системе сертификации.
3. Разработке технологической карты производства продукции.
4. Определении цены на основе расчета стоимости единицы основного параметра качества.

88. Абсолютный размер потерь от брака – это:

1. Сумма затрат на окончательно забракованную продукцию.
2. Разница между величиной абсолютного размера брака и стоимости брака по цене использования, суммы удержаний с виновников брака и суммы взысканий с поставщиков некачественных материалов.
3. Процентное отношение абсолютного размера брака к производственной себестоимости.
4. Отношение величины потерь от брака к полной себестоимости продукции.

6. Управление персоналом в процессе совершенствования деятельности

89. При определении эффективности внедрения новой продукции рекомендуется учитывать:

1. Затраты на ее освоение.
2. Рентабельность, как отношение прибыли к затратам.

3. Прибыль от внедрения новой продукции.
4. Рентабельность, как отношение чистой прибыли к инвестициям.

90. Экономический проектный анализ новой продукции заключается в применении:

1. Формальных методов.
2. Неформальных и графических методов.
3. Методов количественного анализа.
4. Сочетания количественного и качественного методов анализа.

91. В коммерческом анализе применяется:

1. В основном формальные и графические методы.
2. Оценка предлагаемой рынку продукции конечными потребителями.
3. В основном количественные методы.
4. Анализ технической базы и программного обеспечения.

92. Технический анализ применяется для:

1. Изучения пожеланий потребителей.
2. Сравнения технических характеристик продукции с проектными.
3. Для балльной экспертной оценки качества продукции.
4. Для анализа инновационных проектов.

93. Организационный анализ применяется для:

1. Определения источников финансирования нового проекта.
2. Оценки внутренних и внешних условий реализации нового инвестиционного проекта.
3. Определения пригодности проекта потребителем.
4. Выявления главных функций, влияющих на сертификацию продукции.

94. При сертификации продукции выдают:

1. Сертификат происхождения
2. Сертификат подлинности
3. Гигиенический сертификат
4. Сертификат соответствия
5. Сертификат качества

95. При сертификации продукции соответствие подтверждают:

1. Первой стороной
2. Второй стороной
3. Третьей стороной

96. Внедрение методов TQM не требует:

1. Вовлечения и обучение всего персонала;
2. Мониторинга поставщиков и качества их продукции
3. Смены персонала компании

7. Совершенствование систем управления

97. Третьей стороной при сертификации продукции является:

1. Изготовитель
2. Исполнитель
3. Потребитель
4. Независимый орган
5. Заказчик
6. Продавец

98. Знак соответствия подтверждает то, что продукция:

1. Качественная
2. Соответствует требованиям государственных стандартов
3. Соответствует требованиям документов, указанных в сертификате соответствия
4. Соответствует требованиям любых документов

99. Система сертификации однородной продукции охватывает:

1. Продукцию машиностроения
2. Только цилиндрические фрезы
3. Продукцию, для которой используются одни и те же стандарты, правила и процедуры
4. Всю продукцию

100. Полный цикл работ по сертификации проводится:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Сертификационным центром
4. Испытательным центром
5. Всеми из вышеперечисленных

101. Держателем сертификата является:

1. Продавец
2. Орган по сертификации
3. Изготовитель
4. Потребитель

102. К продукции относится:

1. Токарный станок
2. Программа расчета прочности детали на ЭВМ
3. Ремонт автомобиля
4. Железная дорога
5. Наклеивание обоев

103. Сертификация производства представляет собой:

1. То же, что и сертификация продукции
2. Является частью сертификации системы качества
3. Шире чем сертификация системы качества
4. Аналог сертификации продукции и услуг

104. К нормативным документам, используемым при обязательной сертификации, относят:

1. Законы РФ
2. Государственные стандарты
3. Конструкторскую документацию
4. Контракты
5. Строительные нормы и правила

105. Признаками обязательной сертификации являются:

1. Сертификацию проводят только аккредитованные органы
2. Сертификацию может проводить любое юридическое лицо
3. Сертификация проводится только на соответствие нормативным документам государственного уровня
4. Сертификат имеет юридическую силу на всей территории РФ
5. Сертификация действует только при добровольном признании

106. Добровольная сертификация вводится:

1. Как необходимое условие допуска продукции на рынок
2. Для повышения конкурентоспособности на рынке
3. С целью рекламы продукции

107. Обязательными частями государственных стандартов являются:

1. Безопасность
2. Экологичность
3. Конструкция
4. Взаимозаменяемость
5. Совместимость

108. Декларацию о соответствии представляют:

1. С целью организации рекламы
2. Для получения сертификата
3. Для подтверждения высокого уровня производства
4. Для удовлетворения личных амбиций

109. Декларация о соответствии для рассмотрения может быть принята:

1. Без дополнительных документов
2. С рабочими чертежами на заявленную продукцию
3. С документами, подтверждающими соответствие продукции заданным требованиям

110. Требуется ли проводить аттестацию методики испытаний, приведенной в ГОСТе:

1. Да
2. Нет
3. Не знаю

111. Испытания продукции, имеющей сертификат соответствия, называют:

1. Сертификационными
2. Контрольными
3. Инспекционными
4. Оценочными

112. Наиболее полная проверка производства осуществляется при:

1. Анализе состояния производства
2. Сертификации производства
3. Сертификации системы качества

113. При анализе состояния производства проверяют:

1. Нормативно-техническую документацию на заявленную продукцию
2. Методики испытаний
3. Технологическую документацию
4. Регистрационно-учетную документацию
5. Организационно-распорядительную документацию

114. Результат оценки производства признается удовлетворительным если:

1. Имеется не более 3 значительных несоответствий
2. Имеется не более 1 значительного несоответствия
3. Не обнаружено ни одного значительного несоответствия

115. Инспекционный контроль за сертифицированной продукцией осуществляется:

1. Органом по сертификации
2. Испытательной лабораторией
3. Изготовителем
4. Потребителем
5. Продавцом

115. Функцией менеджмента качества не является:

1. Надзор за полнотой контроля качества
2. Участие в проведении приемочного контроля
3. Обучение персонала в области качества

8. Привлечение поставщиков к процессу совершенствования деятельности

116. Звезда качества не включает:

1. Систему мотивации
2. Систему взаимоотношений с поставщиками
3. Систему взаимоотношений с инвесторами

118. Реструктуризация – это:

1. Изменение организационной структуры предприятия
2. Изменение условий погашения задолженностей предприятия

3. Комплексная оптимизация системы функционирования предприятия

119. При сертификации продукции схема устанавливается:

1. Заявителем
2. Потребителем
3. Органом по сертификации
4. Испытательной лабораторией
5. Госстандартом РФ

120. Испытания ввозимой продукции должны осуществляться компетентными организациями:

1. Только за рубежом.
2. Только в России.
3. Как за рубежом, так и в России.

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

1. Органом по сертификации, расположенным на территории России, аккредитованным в Системе сертификации ГОСТ Р по соответствующей группе продукции.
2. Органом по сертификации, расположенным за рубежом, аккредитованным Госстандартом России в Системе сертификации ГОСТ Р или представительством Госстандарта России за рубежом.
3. 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.
4. 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.

122. Номенклатура показателей качества конкретной продукции устанавливается:

1. Производителями продукции
2. В результате опроса потребителей
3. Государственным стандартом
4. Государственными исполнительными органами

123. Третья сторона - это:

1. Покупатель
2. Лицо или орган, признаваемые независимыми от участвующих сторон в рассматриваемом вопросе
3. Продавец
4. Производитель

124. Качество - это соответствие:

1. Стандарту
2. Применению
3. Стоимости
4. Потребности

5. Скрытым потребностям

125. Понятие качество применимо к объектам:

1. Товары
2. Услуги
3. Выполнение работ
4. Персонал
5. Управление организацией
6. Все перечисленные

126. Качество – это:

1. Совокупность свойств
2. Мера полезности объекта
3. Способность удовлетворять общественные и личностные потребности

127. Качество объекта определяется:

1. Совокупностью свойств
2. Множеством признаков, называемых показателем, имеющим количественную и (или) качественную природу
3. Нет правильного ответа

128. Отметьте пункт, не относящийся к 10 этапам повышения качества по Джурану:

1. Предоставьте обучение всем
2. Выражайте признание
3. Регистрируйте успех
4. Сообщайте результаты
5. Поощряйте прогресс

129. Определите пункт, не относящийся к 14-этапному плану по повышению качества Кросби:

1. Четко определите приверженность руководства идее качества
2. Измеряйте качество
3. Подсчитайте стоимость качества
4. Измеряйте эффективность и результативность
5. Проведите «день нулевого брака»

130. Требования TQM не включают:

- 1.сотрудничество и командная работа
2. качественные поставки от внешних потребителей
3. приверженность качеству всех членов организации
4. повышение эффективности работы
5. следование стратегии непрерывного совершенствования

131. Объектами стандартизации МЭК из перечисленных товаров являются:

1. Бытовая техника
2. Продукты питания
3. Микропроцессоры
4. Двигатели внутреннего сгорания
5. Техника для сельского хозяйства

9. Методы определения показателей качества

132.МЕТРОЛОГИЯ... - это совокупность операций по применению технического средства, хранящего единицу физической величины, обеспечивающего нахождение соотношения измеряемой величины с ее единицей и получение единицы этой величины.

133. Обязательное подтверждение соответствия проводят в форме обязательной сертификации или ПРИНЯТИЯ ДЕКЛАРАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ....продукции.

134. Законодательной базой реформирования в области отношений, возникающих при формировании обязательных и добровольных требований продукции и процессам ее производства при проведении оценки соответствия установленным требованиям является закон «...О ТЕХНИЧЕСКОМ РЕГУЛИРОВАНИИ...»

135. До разработки соответствующих технических регламентов национальные стандарты РФ остаются ...ОБЯЗАТЕЛЬНЫМИ в части требований безопасности, экологичности, взаимозаменяемости, совместимости, маркировки

136. Объектом ...ОБЯЗАТЕЛЬНОГО... подтверждения соответствия может быть только продукция, выпускаемая в обращение на территории РФ.

137. Европейские стандарты (евронормы) обязательны для стран – членов ЕС в связи с:

1. Их межотраслевым значением
2. Использованием их в определенных отраслях производства
3. Указаниями действующей Директивы ЕС

138. Аккредитация - официальное признание органом по аккредитации ...КОМПЕТЕНТНОСТИ... физического или юридического лица выполнять работы в определенной области оценки соответствия.

139. Знак соответствия системы качества ...НЕ ДОПУСКАЕТСЯ... проставлять на продукции

140. Совокупность документов, необходимая и достаточная для непосредственного использования на каждой стадии жизненного цикла продукции это - ...ТЕХНИЧЕСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ...

141. Технические регламенты с учетом степени риска причинения вреда устанавливают:

1. Минимально необходимые требования
2. Необходимые и достаточные требования
3. Необходимые требования

142. Стандарт, в котором изложены основные требования к построению, изложению, оформлению и обозначению национальных стандартов РФ, входит в систему стандартов:

1. Единая система конструкторской документации
2. Единая система программной документации
3. Национальная система стандартизации
4. Государственная система обеспечения единства измерений

143. Качество в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это

1. Характеристика или свойство, присущее объектам
2. Степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
3. Характеристика, отражающая лучшие свойства продукции, процесса или услуги

144. Маркировка продукции знаком СЕ означает, что

1. Производитель гарантирует качество продукции
2. Это экологически чистая продукция
3. Продукция отвечает обязательным требованиям Директив ЕС
4. Продукция отвечает обязательным требованиям ИСОМЭК

145. Сопоставимые стандарты

1. Гармонизованы
2. Негабармонизованы
3. Не знаю

146. Укажите соответствие термина и его определения

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Оценка соответствия | 1. Документ, удостоверяющий, что сертифицированная продукция (процесс) соответствует установленным требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договора |
| 2. Сертификат соответствия | 2. Совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы в целом |

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. Система сертификации | 3. Деятельность, связанная с прямым или косвенным определением того, что соответствующие требования к объекту выполняются |
| 4. Подтверждение соответствия | 4. Процедура, результатом которой является документальное удостоверение того, что продукция, процессы соответствуют требованиям технических регламентов или стандартов, условиям договоров |

147. Разработчиком технического регламента может быть ...ЛЮБОЕ ЛИЦО....

148. Согласно закону «Об обеспечении единства измерений» Государственная метрологическая служба находится в ведении ГОССТАНДАРТа...

149. Полученные за пределами РФ документы о подтверждении соответствия, протоколы исследований и измерений продукции:

1. Могут быть признаны в случае использования одних и тех же методов контроля и средств измерений
2. Не могут быть признаны в РФ
3. Могут быть признаны в соответствии с международными договорами РФ

150. Знак соответствия наносится на:

1. Технические условия, по которым данная продукция производится
2. Тару и сопроводительную документацию
3. Сертификат соответствия
4. Изделие

151. Укажите соответствие:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Аккредитация | 1. Способствует завоеванию места на рынке |
| 2. Добровольная сертификация | 2. Официальное признание компетентности физического или юридического лица выполнять работы в определенной области |
| 3. Обязательная сертификация | 3. Дает право допуска на рынок |

152. Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям техническим регламентов, называется:

1. Знак обращения на рынке
2. Фирменный знак предприятия
3. Знак соответствия
4. Знак качества

153. Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующих входы в выходы (входные элементы в выходные) в соответствии с терминологией ИСО 9000, называется:

1. Процессом
2. Жизненным циклом продукции
3. Процедурой

154. Документ, разрешающий юридическому или физическому лицу, осуществлять деятельность по изготовлению и ремонту средств измерений называется:

1. Свидетельство
2. Сертификат
3. Патент
4. Лицензия
5. Справка

155. Продукция в соответствии с терминологией ИСО 9000 – это:

1. Товар, реализуемый на рынке или по контракту
2. Овеществленный результат процесса производства
3. Результат любого процесса

156. Стандарты ИСО серии 14000 посвящены:

1. Системы менеджмента качества
2. Экологической терминологии
3. Системе экологического менеджмента
4. Способам утилизации опасных и вредных отходов предприятия

Вопросы для опроса

Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.

1.1 Качество – всемирное поле конкуренции в XXI веке.

1.2 Японские подходы к качеству.

1.3 Административный и экономический подходы к управлению качеством.

1.4 Эволюция технологий и понятие качества.

1.5 Новая политика 100%-го качества.

Тема 2. Совершенствование деятельности предприятия.

2.1 Основные совершенствования направления деятельности.

2.2 Деятельность высшего руководства.

2.3 Формирование стратегии, тактики и краткосрочное планирование.

Тема 3. Руководство улучшением деятельности.

3.1 Руководящие органы.

3.2 Работа совета по улучшению деятельности.

3.3 Оценка текущих требований и достигнутых результатов.

3.4 Агитация и обучение.

3.5 Объекты, ресурсы и методы руководства.

Тема 4. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации.

- 4.1 Роль управленческого персонала.
- 4.2 Коллективное управление.
- 4.3 Обучение управленческого персонала.
- 4.4 Самоаттестация.
- Тема 5. Коллективное участие в совершенствовании деятельности.
- 5.1 Групповой подход.
- 5.2 Группы по совершенствованию деятельности подразделений.
- 5.3 Кружки качества.
- 5.4 Группы по совершенствованию процессов.
- 5.5 Целевые группы.
- 5.6 Деятельность групп.
- 5.7 Совершенствование в рамках подразделения.
- Тема 6. Управление персоналом в процессе совершенствования деятельности.
- 6.1 Принцип организации и оплаты труда.
- 6.2 Планирование карьеры.
- 6.3 Программы выдвижения предложений и улучшения работы.
- 6.4 Признание заслуг и вознаграждение.
- 6.5 Программы дополнительных выплат деньгами и разделения прибыли.
- 6.6 Общественное признание.
- Тема 7. Совершенствование систем управления.
- 7.1 Организация управления процессами.
- 7.2 Статистическое регулирование процессов и системный подход.
- 7.3 Аттестация процессов.
- 7.4 Деятельность групп по совершенствованию процессов.
- 7.5 Функционирование системы обеспечения качества.
- 7.6 Обеспечение качества функционирования систем управления.
- Тема 8. Привлечение поставщиков к процессу совершенствования деятельности.
- 8.1 Контактное взаимодействие с поставщиками.
- 8.2 Обучение и поощрение поставщиков.
- 8.3 Контроль поставщиков.
- 8.4 Аттестация и оценка деятельности поставщиков.
- Тема 9. Методы определения показателей качества.
- 9.1 Методы измерения показателей качества.
- 9.2 Экспертные методы.
- 9.3 Влияние на результаты экспертизы состава экспертов.
- 9.4 Причинно-следственные диаграммы Исикавы.
- 9.5 Аналитический метод определения весовых показателей.
- 9.6 Потребительский и производственный допуски.

Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»

Темы практических занятий

- Тема 1. Качество и конкурентоспособность в условиях рынка.
- 1.1 Построение цикла Деминга

Цель работы: построение цикла Деминга для конкретной продукции или услуги.

Контрольные вопросы

1. Что характеризует цикл PDCA Деминга?
2. В чем различие Циклов PDCA и SDCA?
3. Какова суть цикла, который используют японцы?

Тема 2. Совершенствование деятельности предприятия.

2.1 Обеспечение качества продукции по методу Деминга

Цель работы: обеспечение качества продукции с учетом принципов Деминга.

Контрольные вопросы

1. На чем делается упор в принципах Деминга?
2. Как принципы Деминга перекликаются с принципами TQM?
3. Сравните принципы Деминга и других патриархов качества. В чем их сходство и различие?
4. В чем суть аксиом Деминга?

Тема 3. Руководство улучшением деятельности.

3.1 Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы

Цель работы: построение причинно-следственной диаграммы Каору Исикавы для конкретной продукции или услуги.

Контрольные вопросы

1. Для чего служит и что характеризует диаграмма Исикавы?
2. Как следует строить причинно-следственную диаграмму?
3. Что за правило "пяти М" предложено Исикавой для структурирования его схемы?

Тема 4. Участие управленческого персонала в совершенствовании деятельности организации.

4.1 Статистический анализ факторов, влияющих на качество продукции.

Построение диаграмм Парето

Цель работы: анализ факторов, влияющих на качества продукции.

Контрольные вопросы

1. Что характеризует диаграмма Парето, и как она строится?
2. Что такое диаграмма Исикавы? Каков порядок ее построения?
3. Как проводится корреляционный анализ?

Тема 5. Коллективное участие в совершенствовании деятельности.

5.1 Построение «петли качества»

Цель работы: построение "петли" качества для конкретной продукции или услуги.

Контрольные вопросы

1. Что представляет собой жизненный цикл продукции?
2. Чем он отличается от петли качества услуги?
3. Как обеспечивается качество продукции или услуги?

Тема 6. Управление персоналом в процессе совершенствования деятельности.

6.1 Методика разработки мероприятий по контролю качества продукции

Цель работы: разработка мероприятий по контролю качества продукции.

Контрольные вопросы

1. На чем акцентирует внимание при разработке мероприятий по контролю качества Федеральный институт качества США?
2. Сравните программы качества США и Японии.
3. Как согласуются мероприятия по контролю качества Федерального института качества США с принципами TQM?

Тема 7. Совершенствование систем управления.

7.1 Приемочный контроль продукции по альтернативному признаку

Цели работы:

1. Построить кривые вероятности приемки (КВП). По КВП при заданных значениях риска поставщика и риска потребителя определить величину приемлемого уровня дефектности и бракуемого уровня дефектности.
2. Построить кривые среднего уровня выходной дефектности (КСУВД) и определить его максимальные значения.

Контрольные вопросы

1. Что такое риск потребителя?
2. Что такое риск поставщика?
3. Что такое приемлемый уровень входной дефектности?
4. Что такое бракуемый уровень входной дефектности?
5. Как строится кривая вероятности приемки (КВП)?
6. Что такое средняя выходная дефектность партии?
7. Как строится кривая среднего уровня выходной дефектности?

Тема 9. Методы определения показателей качества.

9.1 Исследование качества продукции методами статистического анализа

Цель работы: исследование качества продукции методами статистического анализа.

Контрольные вопросы

1. Назовите виды статистического контроля качества.
2. В чем заключается эффективность статистических методов контроля качества?
3. Где можно применять статистические методы контроля качества?
4. Что характеризует среднеарифметическое значение и среднеквадратичное отклонение?

Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»

С.1 Задания для выполнения контрольной работы

Вариант 1

Качество и конкурентоспособность

Сферы приложения методов управления качеством

Вариант 2

Понятие качества, как степени удовлетворения общественной потребности
Концепция «Дома Качества»

Вариант 3

Экономическое и социальное значение качества

Матричная диаграмма

Вариант 4

Качество как философская категория

Древовидная диаграмма

Вариант 5

Качество продукции как объект управления

Диаграмма связей

Вариант 6

Многоаспектность качества

Диаграмма сродства

Вариант 7

Риски организации, связанные с качеством продуктов труда

Метод «мозгового штурма»

Вариант 8

Повышение качества с помощью нововведений

Семь инструментов управления качеством

Вариант 9

Основные направления национальной политики в области качества продукции и услуг

Статистический приёмочный контроль качества

Вариант 10

Вклад российских учёных в развитие теории и практики управления качеством

Кружки Контроля Качества на японских предприятиях

Вариант 11

Формирование и развитие американской школы управления качеством

Классификация и содержание видов контроля качества

Вариант 12

Основные положения японской школы управления качеством

Контрольные карты

Вариант 13

Опыт отечественных предприятий по внедрению системного подхода к управлению качеством

Причинно-следственные диаграммы

Вариант 14

Методология оценки уровня качества

Диаграммы Парето

Вариант 15

Показатели качества продуктов труда

Методы расслаивания (стратификации) данных

Вариант 16

Измерение качества

Диаграммы разброса (поля корреляции)

Вариант 17

Становление научных основ управления качеством

Использование гистограмм для управления качеством

Вариант 18

Классификация методов управления качеством

Контрольные листы

Вариант 19

Развитие системного подхода к управлению качеством

Статистический ряд и его формирование при управлении качеством

Вариант 20

Необходимость системного подхода к управлению качеством

Государственное регулирование качества транспортных услуг

Вариант 21

Концепция управления качеством

Семь инструментов контроля качества

Вариант 22

Планирование качества

Виды выборок и методы их отбора

Вариант 23

Стандартизация требований к объектам и системам качества

Виды контроля качества

Вариант 24

Сертификация продукции и услуг

Концепция Всеобщего Управления Качеством (TQM)

Вариант 25

Понятие и сущность транспортных услуг, их классификация
Области применения квалиметрии

Вариант 26

Система управления качеством на транспорте
Требования к системам качества в соответствие со стандартами ISO (ИСО) серии 9000

Вариант 27

Государственное регулирование качества транспортных услуг
Математические критерии оценки достоверности экспертных выводов

Вариант 28

Особенности управления качеством услуг
Экспертное оценивание качества продукции

Вариант 29

Факторы, влияющие на качество
Квалиметрия как наука и ее роль в управлении качеством

Вариант 30

Показатели оценки качества услуг
Система управления качеством услуг на транспорте

С.2 Практические задания

2.1 Управление качеством транспортного обслуживания пассажиров города Бузулук
Изучить планирование, организацию, оценку качества, контроль транспортного обслуживания пассажиров города Бузулук

Провести анализ полученных данных.

Сделать соответствующие выводы по проделанной работе. Составить отчёт. (Раздел 1-9)

2.2 Управление качеством грузовых перевозок предприятий города Бузулук

Изучить планирование, организацию, оценку качества, контроль грузовых перевозок предприятий города Бузулук

Провести анализ полученных данных.

Сделать соответствующие выводы по проделанной работе. Составить отчёт. (Раздел 1-9)

Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачета.

Вопросы к зачету

- 1 Основные понятия и категории управления качеством
- 2 Качество, как философская категория
- 3 Факторы, влияющие на качество продукции. Краткая характеристика факторов
- 4 Направления повышения качества продукции
- 5 Влияние научно-технического прогресса на повышение эффективности производства и качество продукции
- 6 Классификация единичных показателей качества продукции и их характеристика
- 7 Методы определения показателей качества продукции. Оценка средней величины показателя
- 8 Понятие оптимального качества. Оптимизация затрат на качество
- 9 Структура и содержание затрат на повышение качества продукции
- 10 Методы и порядок оценки уровня качества продукции
- 11 Основные отличия комплексного и дифференцированного методов оценки уровня качества продукции
- 12 Обобщенный показатель качества
- 13 Понятие конкурентоспособности качества
- 14 Оценка конкурентоспособности системы качества предприятия
- 15 Влияние стандартизации на повышение уровня качества
- 16 Влияние уровня специализации, кооперации и унификации производства на величину затрат на качество продукции
- 17 Генезис систем управления качеством. Понятие о «башне качества»
- 18 Японский опыт управления качеством
- 19 Семь главных «инструментов» японского управления качеством
- 20 Основные отличия японской системы управления качеством от предшествующих систем управления
- 21 Система всеобщего управления качеством. Четыре направления совершенствования качества, «колесо Деминга»
- 22 Основные национальные отличия системы TQM. Восточный и западный подходы к качеству
- 23 Советский опыт управления качеством. Этапы разработки систем управления качеством и их характеристика.
- 24 Современные проблемы качества российских предприятий
- 25 Роль статистических методов в системах управления качеством. Характеристика групп статистических методов управления качеством.
- 26 Порядок получения информации о качестве продукции. Типы контрольных листков.
- 27 Анализ Парето. Порядок построения диаграммы Парето
- 28 Диаграммы причин и результатов. Построение диаграммы «рыбий скелет»
- 29 Гистограмма распределения. Построение гистограмм. Сравнение гистограмм с границами допуска.

- 30 Диаграммы рассеивания. Построение диаграмм
- 31 Понятие о коэффициенте корреляции и регрессионном анализе
- 32 Типы контрольных карт. Назначение контрольных карт.
- 33 Построение контрольной карты для дискретных значений параметра
- 34 «Чтение» контрольных карт. Сравнение разброса параметра с границами допуска
- 35 Статистический приемочный контроль. Организация контроля, виды приемочного контроля
- 36 Построение оперативных характеристик для одноступенчатого и многоступенчатого контроля
- 37 Место службы технического контроля качества в системе управления качеством предприятия. Важнейшие направления деятельности службы
- 38 Основные виды деятельности службы технического контроля
- 39 Модель подсистемы управления качеством технологических процессов. Техническая и информационная база подсистемы
- 40 Основные направления деятельности по повышению эффективности управления качеством на предприятии. Краткая характеристика направлений
- 41 Роль высшего руководства предприятия в управлении качеством
- 42 Руководство улучшением деятельности предприятия в области качества
- 43 Роль Совета по улучшению процесса деятельности
- 44 Роль управленческого персонала среднего и низшего звена в улучшении деятельности предприятия по повышению качества работы
- 45 Привлечение поставщиков к процессу совершенствования деятельности предприятия в области качества
- 46 Общие понятия о системе качества предприятия
- 47 «Петля качества». Требования к системе качества
- 48 Состав и содержание элементов системы качества
- 49 Подготовка кадров как элемент системы качества. Корпоративная культура
- 50 Разработка документов системы качества
- 51 Система качества. Обеспечение качества на этапе разработки (проектирования) продукции
- 52 Система качества. Обеспечение качества на этапе производства
- 53 Система качества. Обеспечение качества на этапе эксплуатации
- 54 Основные положения о сертификации продукции. Основные отличия добровольной и обязательной сертификации
- 55 Схемы и порядок проведения сертификации. Субъекты сертификации
- 56 Сертификация системы качества. Принципы сертификации
- 57 Процедура сертификации системы качества
- 58 Сертификация производства
- 59 Проблемы российских предприятий в области качества
- 60 Построение контрольной карты для непрерывных значений параметра

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание выполнения тестов

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично | 1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения; 3. Правильность ответов на вопросы; | Выполнено более 95 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос |
| Хорошо | 4. Самостоятельность тестирования. | Выполнено от 75 до 95 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др. |
| Удовлетворительно | | Выполнено от 50 до 75 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками. |
| Неудовлетворительно | | Выполнено менее 50 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях). |

Оценивание ответа на практическом занятии

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
|------------------|------------|----------|
|------------------|------------|----------|

| | | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично | <ol style="list-style-type: none"> 1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 3. Самостоятельность ответа; 4. Культура речи; 5. Степень осознанности, понимания изученного 6. Глубина / полнота | <p>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</p> |
| Хорошо | <ol style="list-style-type: none"> 7. соответствие выступления теме, поставленным целям и задачам | <p>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p> |
| Удовлетворительно | | <p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p> |

| | | |
|---------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Неудовлетворительно | | <p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p> |
|---------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Оценивание выполнения практической задачи

| 4-балльная шкала | Показатели | Критерии |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Отлично | 1. Полнота выполнения; 2. Своевременность выполнения; 3. Последовательность и рациональность выполнения; 4. Самостоятельность решения; | <p><u>Задание решено самостоятельно.</u> <u>Студент</u> учел все условия задачи, правильно определил статьи нормативно-правовых актов, полно и обоснованно решил правовую ситуацию</p> |
| Хорошо | 5. способность анализировать и обобщать информацию. 6. Способность делать обоснованные выводы на основе интерпретации информации, разьяснения; 7. Установление причинно-следственных связей, выявление закономерности; | <p>Студент учел все условия задачи, правильно определил большинство статей нормативно-правовых актов, правильно решил правовую ситуацию, но не сумел дать полного и обоснованного ответа</p> |
| Удовлетворительно | | <p><u>Задание решено с подсказками преподавателя.</u> <u>Студент</u> учел не все условия задачи, правильно определил некоторые статьи нормативно-правовых актов, правильно решил правовую ситуацию, но не сумел дать полного и обоснованного ответа</p> |

| | |
|---------------------|---------------------------|
| Неудовлетворительно | <u>Задание не решено.</u> |
|---------------------|---------------------------|

Оценивание выполнения контрольной работы

| Бинарная шкала | Показатели | Критерии оценки работы |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зачтено | 1. Полнота выполнения контрольной работы; 2. Своевременность выполнения; 3. Самостоятельность выполнения контрольной работы; 4. Свободное владение материалом; 5. Правильность выбора алгоритма решения задач; 6. Знание формул; 7. Правильность ответов на вопросы. | Работа оформлена в полном соответствии с требованиями. В работе делаются самостоятельные выводы, обучающийся демонстрирует свободное владение материалом, уверенно отвечает на основную часть вопросов. Работа представлена своевременно со всеми сопроводительными документами. Обучающийся обладает заявленными компетенциями. |
| | | Работа оформлена с незначительными отступлениями от требований. Содержание работы в целом раскрывает заявленную тему, но полностью решены не все поставленные задачи. Обучающийся владеет материалом, но не на все вопросы дает удовлетворительные ответы. Работа представлена своевременно, но имеются замечания к содержанию и оформлению. Обучающийся обладает заявленными компетенциями. |
| | | Работа выполнена с незначительными отступлениями от требований. Содержание работы в целом раскрывает заявленную тему, но предъявленное решение поставленных задач не является удовлетворительным (вызывает массу возражений и вопросов без ответов). Недостаточная самостоятельность при анализе фактического материала и источников. Отсутствует самостоятельный анализ литературы и фактического материала. Слабое знание теоретических подходов к решению проблемы и работ ведущих ученых в данной области. Неуверенная защита работы, ответы на вопросы не |

| | | |
|-----------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | воспринимаются членами как удовлетворительные. Обучающийся обладает заявленными компетенциями. |
| Незачтено | | Работа представлена с существенными замечаниями по содержанию и оформлению. Обучающийся не может привести подтверждение теоретическим положениям. Обучающийся не знает источников по теме работы или не может их охарактеризовать. Обучающийся на защите не может аргументировать выводы, не отвечает на вопросы. В работе отсутствуют самостоятельные разработки, решения или выводы. В работе обнаружены большие куски заимствованного текста без указания его авторов. Обучающийся не обладает заявленными компетенциями. |

Оценивание ответа на зачете

| Бинарная шкала | Показатели | Критерии |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Зачтено | 1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа; 5. Культура речи. | 1 Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок. 1 Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных |

| Бинарная шкала | Показатели | Критерии |
|----------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p> <p>2 Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p> |
| Незачтено | | <p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т. е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p> |

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Основными этапами формирования компетенций по дисциплине при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов. В целом по дисциплине оценка «зачтено» ставится в следующих случаях:

- обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок.

- обучаемый способен продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке.

- обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.

Оценка «незачтено» ставится при неспособности обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины.

При оценивании результатов обучения: знания, умения, навыки и/или опыта деятельности (владения) в процессе формирования заявленных компетенций используются различные формы оценочных средств текущего, рубежного и итогового контроля (промежуточной аттестации).

Формы оценочных средств

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|-------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1 | Практические задания и задачи | Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, | Комплект задач и заданий |

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|----------|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| | | <p>позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p> <p>Рекомендуется для оценки знаний умений и владений студентов.</p> | |
| 2 | Собеседование (на практическом занятии) | <p>Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.</p> <p>Рекомендуется для оценки знаний студентов.</p> | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 3 | Тест | Система стандартизированных | Фонд тестовых |

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|----------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| | | <p>простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося.</p> <p>Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.</p> <p>Используется веб-приложение «Универсальная система тестирования БГТИ». На тестирование отводится 60 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 40 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос дается 1 балл. Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он набрал 50 % правильных ответов. Оценка «не зачтено» ставится, если студент набрал менее 50 % правильных ответов.</p> | заданий |
| 4 | Зачет (дифференцированный зачет) | <p>Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по учебной дисциплине.</p> <p>Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.</p> <p>С учетом результативности Работы студента может быть принято решение о признании студента освоившим отдельную часть или весь объем учебного предмета по итогам семестра и проставлении в зачетную книжку студента – «зачтено».</p> <p>Студент, не выполнивший минимальный объем учебной работы по дисциплине, не допускается к сдаче зачета.</p> | Комплект теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету. |

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в фонде |
|----------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| | | Зачет сдается в устной форме или в форме тестирования. | |