

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шамсутдинов Расим Алегамович

Должность: Директор ЛФ КНИТУ-КАИ

Дата подписания: 18.08.2026 13:36:08

Уникальный программный ключ:

d31c25eab5d6fbb0cc50e05a64dfdc00529a085e3a993ad1080665082c961114

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Казанский национальный исследовательский
технический университет им. А.Н. Туполева-КАИ»**

Лениногорский филиал

(наименование института (факультета, филиала))

Кафедра Экономики и менеджмента

(наименование кафедры разработчика)

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

по дисциплине (модулю)

**Б1.В.07 МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА**

(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины)

Лениногорск 2022

Комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) разработан для обучающихся всех форм обучения по направлению подготовки (специальности):

Код и наименование направления подготовки (специальности)	Направленность (профиль, специализация, магистерская программа)
38.03.02 Менеджмент	Производственный менеджмент

Разработчик:

Гумеров А.В., д.э.н., доцент кафедры ЭиМ

Комплект оценочных материалов по дисциплине (модулю) рассмотрен на заседании кафедры ЭиМ, протокол № ____ от _____ 2022г.

Заведующий кафедрой ЭиМ

Гумеров А.В., доктор экономических наук, профессор

1 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля).

Промежуточная аттестация предназначена для оценки достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины (модуля) и позволяет оценить уровень и качество ее освоения обучающимися.

Комплект оценочных материалов представляет собой совокупность оценочных средств (комплекс заданий различного типа с ключами правильных ответов, включая критерии оценки), используемых при проведении оценочных процедур (текущего контроля, промежуточной аттестации) с целью оценивания достижения обучающимися результатов обучения по дисциплине (модулю).

1.1 Оценочные средства и балльные оценки для контрольных мероприятий

Таблица 1.1

Объем дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Семестр	Общая трудоемкость дисциплины (модуля), в ЗЕ/час	Виды учебной работы, в т.ч., проводимые с использованием ЭО и ДОТ											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебной работы (аудиторная работа)							Самостоятельная работа обучающегося (внеаудиторная работа)				
		Лекции/ в т.ч. в форме практической подготовки	Лабораторные работы/ в т.ч. в форме практической подготовки	Практические занятия/ в т.ч. в форме практической подготовки	Курсовая работа (консультация, защита)	Курсовой проект (консультация, защита)	Консультации перед экзаменом	Контактная работа на промежуточной аттестации	Курсовая работа (подготовка)/ в т.ч. в форме практической подготовки	Курсовой проект (подготовка)/ в т.ч. в форме практической подготовки	Проработка учебного материала (самоподготовка)/ в т.ч. в форме практической подготовки	Подготовка к промежуточной аттестации	Форма промежуточной аттестации
7	4 ЗЕ/144	16/0	-	16/0	-	-	2	0,3	-	-	76/0	33,7	Экзамен
Итого	4 ЗЕ/144	16/0	-	16/0	-	-	2	0,3	-	-	76/0	33,7	Экзамен

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) осуществляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой по 100-балльной шкале. Балльные оценки для контрольных мероприятий представлены в таблице 1.2. Пересчет суммы баллов в

традиционную оценку представлен в таблице 1.3.

Таблица 1.2

Балльные оценки для контрольных мероприятий

Наименование контрольного мероприятия	Максимальный балл на первую аттестацию	Максимальный балл за вторую аттестацию	Максимальный балл за третью аттестацию	Всего за семестр
8 семестр				
Тестирование	10	10	10	30
Устный опрос на практическом занятии	3	3	3	9
Подготовка доклада к занятию в виде реферата	-	-	11	11
Итого (максимум за период)	13	13	24	50
Экзамен				50
Итого				100

Таблица 1.3

Шкала оценки на промежуточной аттестации

Выражение в баллах	Словесное выражение при форме промежуточной аттестации - зачет	Словесное выражение при форме промежуточной аттестации – экзамен, зачет с оценкой
от 86 до 100	Зачтено	Отлично
от 71 до 85	Зачтено	Хорошо
от 51 до 70	Зачтено	Удовлетворительно
до 51	Не зачтено	Неудовлетворительно

Форма и организация промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины – экзамен, проводится два этапа: тестирование и решение комплексного задания (ответы на 2 теоретических вопроса).

2 Оценочные средства для проведения текущего контроля

2.1 Тестовые вопросы

Тестовые вопросы содержат следующие типы вопросов с соответствующим количеством баллов за правильный ответ:

№ Аттестации	Тип вопроса	Количество баллов за правильный ответ	Максимальная суммарная оценка за тестовое задание
1	запрос выбора вариантов ответа	0,33	10

2	запрос выбора вариантов ответа	0,27	10
3	запрос выбора вариантов ответа	0,33	10

№ п/п	Семес тр	№ Аттестац ии	Вопрос	Варианты ответа	Ключ
1.	7	1	Как определяется термин «качество»:	а) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным;	-
				б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;	+
				в) класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем.	-
2.	7	1	Удовлетворённость потребителей - это:	а) восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий;	+
				б) результат процесса;	-
				в) потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.	-
3.	7	1	Что из перечисленного ниже соответствует определению термина «менеджмент качества»:	а) управление качеством;	-
				б) скоординированная деятельность по руководству качеством;	-
				в) менеджмент применительно к качеству.	+
4.	7	1	Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов - это:	а) эффективность;	-
				б) результативность;	+
				в) постоянное улучшение.	-
5.	7	1	Проектирование и разработка- это:	а) разработка, документирование, внедрение, обеспечение функционирования и постоянное улучшения системы менеджмента качества;	-
				б) система зданий, сооружений, инженерных сетей, оборудования, а также структур, предоставляющих услуги,	-

				необходимые для функционирования организации;	
				в) совокупность процессов, преобразующих требования к объекту в более детальные требования к этому объекту.	+
6.	7	1	Что из перечисленного не является одним из восьми принципов менеджмента качества?	а) ориентация на потребителей;	-
				б) взаимодействие работников;	-
				в) менеджмент взаимоотношений;	-
				г) всё, перечисленное выше, является принципами менеджмента качества;	+
				д) всё перечисленное не является принципами менеджмента качества.	-
7.	7	1	Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата, может рассматриваться как:	а) добавление ценности;	-
				б) процесс;	+
				в) часть системы менеджмента качества организации.	-
8.	7	1	Уровень качества - это относительная характеристика качества продукции:	а) основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями соответствующих показателей;	+
				б) заложенная в проект спецификации на этапе проектирования;	-
				в) выявляемая при испытании;	-
				г) измеряемая и неизмеряемая величины;	-
				д) все выше перечисленные.	-
9.	7	1	Что включают в оценку уровня качества продукции?	а) расходы на исправление брака;	-
				б) обоснование рекомендаций;	-
				в) расчет себестоимости окончательно забракованных изделий;	-
				г) выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их	+

				с базовыми;	
				д) все выше перечисленные.	-
10.	7	1	К этапам «петли качества» относятся:	а) планирование;	-
				б) испытание;	-
				в) закупки;	-
				г) монтаж и наладка;	-
				д) все выше перечисленные.	+
11.	7	1	К затратам на качество относятся?	а) обеспечение динамичного соотношения качества и количества;	-
				б) взаимосвязь категорий стоимости и потребительной стоимости;	-
				в) потери от брака;	+
				г) прибыль;	-
				д) все выше перечисленные.	-
12.	7	1	Контрольные карты, предложенные Шухартом были предназначены для:	а) нанесения на оси абсцисс и ординат признаков брака, изменяющихся во времени;	-
				б) повышения стабильности характеристик усилительных ламп при их изготовлении;	+
				в) в рассеянии параметров качества по корреляционному полю;	
				г) в выявлении меры качества продукции;	
				д) все выше перечисленные.	-
13.	7	1	Принципы управления качеством Э. Деминга состоят в:	а) создании метода постоянства целей для стабильного совершенствования процессов;	-
				б) снижении зависимости от инспекций и контрольных проверок;	-
				в) установлении благоприятного стиля руководства для помощи специалистам;	-
				г) единстве качества и производительности;	-
				д) все выше перечисленные.	+
14.	7	1	Концепция «Шесть сигм» направлена на:	а) снижение вариабельности процессов;	-
				б) устранение потерь и непроизводственных затрат;	-
				в) целевой уровень качества;	-
				г) специальную подготовку кадров;	-
				д) все выше перечисленные.	+
15.	7	1	Цикл управления Э. Деминга включает:	а) управляющее воздействие;	-
				б) планирование;	-
				в) контроль;	-

				г) осуществление;	-
				д) все выше перечисленные.	+
16.	7	1	На ведущих японских фирмах используется принцип:	а) анализ затрат на создание нового качества;	-
				б) ноль дефектов;	+
				в) мониторинг производства;	-
				г) сопоставление затрат и прибыли;	-
				д) все выше перечисленные.	-
17.	7	1	Началом системного подхода к управлению качеством продукции в нашей стране считают:	а) систему бездефектного труда;	-
				б) систему бездефектного изготовления продукции;	+
				в) определение меры близости между фактическими и эталонными значениями;	-
				г) стремление к идеалу;	-
				д) все выше перечисленные.	-
18.	7	1	Система КАНАРСПИ была разработана:	а) Э. Демингом;	-
				б) Госстандартом СССР;	-
				в) А.В. Гличевым;	-
				г) Т.Ф. Сейфи;	+
				д) В.В. Бойцовым.	-
19.	7	1	Что устанавливает концепция TQM:	а) общие закономерности контроля качества продукции;	-
				б) методы управления качеством;	-
				в) обеспечение роста возможностей работников;	-
				г) общие принципы управления качеством в любых организациях;	+
				д) все выше перечисленные.	-
20.	7	1	Каковы особенности американского подхода к управлению качеством:	а) контроль качества, планирование качества, совершенствование управления, государственная поддержка;	+
				б) отсутствие четких стандартов качества, слабая мотивация работников, большая нагрузка на руководство;	-
				в) сосредоточенность на развитие инициативы работников, преобладание методов морального стимулирования;	-
				г) основное внимание уделяется процессам выходного контроля, используются современные методы измерения.	-
21.	7	1	Назовите основные черты	а) значительная разница в подходах к качеству в разных	-

			европейского подхода к управлению качеством:	странах;	
				б) законодательная регламентация вопросов обеспечения качества; гармонизация требований национальных стандартов; создание региональной инфраструктуры по качеству;	+
				в) вся деятельность по управлению качеством осуществляется только в рамках Евросоюза;	-
				г) обязательный характер существующих требований и стандартов к качеству продукции.	-
22.	7	1	Основные особенности японского подхода к управлению качеством:	а) высокая степень государственной поддержки, ориентация предприятий на лучшее качество;	+
				б) слабое использование инициативы работников преобладание автоматизированных систем контроля качества продукции;	-
				в) преобладание методов материального стимулирования над моральными, развитие творческой инициативы, обучение работников;	-
				г) использование передовых научных разработок, компьютеризация, формирование долгосрочных отношений с поставщиками, максимальное использование возможностей работников.	-
23.	7	1	Что такое кружки качества:	а) добровольное объединение работников, совместно решающих вопросы повышения качества продукции;	+
				б) специализированное подразделение на японском предприятии, призванное следить за качеством;	-
				в) общественная организация, занимающаяся решением проблем качества;	-
				г) специализированное консультационное предприятие, оказывающее содействие по вопросам повышения качества.	-

24.	7	1	Основными отличиями систем качества по ИСО 9001 от КСУКП являются:	а) статистический контроль, оценка вклада каждого работника, большое количество нормативных документов;	-
				б) преимущественная опора на инициативу руководителей, самостоятельность в принятии решений, отсутствие четких стандартов качества;	-
				в) преобладание процессного подхода, широкое использование информационных технологий;	-
				г) всё указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	+
25.	7	1	В практике управления качеством широко используется методы:	а) фундаментальный;	-
				б) универсальный;	-
				в) инженерно - технологические;	+
				г) вероятностный;	-
				д) все выше перечисленные.	-
26.	7	1	Применение статистических методов к управлению качеством позволяет реализовать принцип менеджмента качества:	а) ориентация на потребителей;	-
				б) процессный подход;	-
				в) применение стандартного отклонения;	-
				г) принятие решения, основанное на свидетельствах;	+
				д) все выше перечисленные.	-
27.	7	1	Статистические методы контроля качества применяются на различных стадиях:	а) жизненного цикла продукции;	+
				б) диагностирования состояния процесса;	-
				в) корректировки процесса;	-
				г) производства продукции;	-
				д) все выше перечисленные.	-
28.	7	1	Измерительный метод определения значений показателей качества продукции основан на:	а) определении меры качества продукции;	-
				б) построении линии качества непрерывной шкалы;	-
				в) использовании технических средств измерений;	+
				г) стоимостном измерении;	-
				д) все выше перечисленные.	-
29.	7	1	Комплексный метод оценки уровня качества предусматривает использование:	а) значения абсолютного размера брака;	-
				б) обобщенного показателя качества;	+
				в) нескольких показателей качества;	-

				г) дифференциального метода оценки;	-
				д) все выше перечисленные.	-
30.	7	1	Квалиметрия как наука объединяет методы оценки качества:	а) показателей, подлежащих управлению;	-
				б) качественные;	-
				в) количественные;	+
				г) по номиналу и допускам;	-
				д) все выше перечисленные.	-
31.	7	2	Требования к СМК устанавливают:	а) ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;	-
				б) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;	+
				в) ГОСТ Р ИСО 9004-2019. Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации.	-
32.	7	2	Высшее руководство в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015:	а) имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации;	+
				б) разрабатывает процедуры по мониторингу и измерениям процессов СМК;	-
				в) обеспечивает разработку, внедрение и поддержание в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
33.	7	2	Руководство по качеству среди прочего должно содержать:	а) финансово-экономические результаты деятельности организации;	-
				б) описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества;	+
				в) описание процедуры анализа удовлетворённости потребителей;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
34.	7	2	Системы менеджмента качества организации должна включать:	а) документированную информацию, требуемую настоящим стандартом;	+
				б) документированную информацию, определенную организацией как необходимую для обеспечения	+

				результативности системы менеджмента качества;	
				в) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
35.	7	2	При определении области применения системы менеджмента качества организация должна рассматривать:	а) внешние и внутренние факторы;	-
				б) требования соответствующих заинтересованных сторон;	-
				в) продукцию и услуги организации;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
36.	7	2	Организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества и их применение в рамках организации, а также:	а) определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;	-
				б) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;	-
				в) определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
37.	7	2	Высшее руководство должно демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:	а) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;	+
				б) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;	+
				в) актуализации по мере необходимости;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
38.	7	2	Высшее руководство должно разработать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии политику в области качества, которая:	а) распределяет или перераспределяет обязанности, ответственность и полномочия;	-
				б) поддерживает в целях сохранения их пригодности для предусмотренных целей;	-
				в) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-

39.	7	2	Политика в области качества должна:	а) быть доступной и применяться как документированная информация;	-
				б) быть доведенной до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации;	-
				в) быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон.	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
40.	7	2	Высшее руководство должно распределить обязанности, ответственность и полномочия для:	а) определение необходимой компетентности лиц(а), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;	-
				б) там, где это применимо, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности и оценивать результативность предпринятых действий;	-
				в) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство компетентности.	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	+
41.	7	2	При планировании в системе менеджмента качества организация должна учесть факторы и требования и определить:	а) процессы, поставляемые внешними поставщиками;	-
				б) риски и возможности, подлежащие рассмотрению;	+
				в) результаты, которые должны быть достигнуты;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
42.	7	2	Цели в области качества должны:	а) быть измеримыми;	+
				б) учитывать применимые требования;	-
				в) быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;	+

				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
43.	7	2	При планировании действий по достижению целей в области качества организация должна определить:	а) когда эти действия будут завершены;	+
				б) свой вклад в результативность системы менеджмента качества;	-
				в) кто будет нести ответственность;	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
44.	7	2	Там, где организация определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения должны осуществляться на _____ основе.	а) документированной;	-
				б) доступной;	-
				в) плановой.	+
45.	7	2	К каким из ниже перечисленных ресурсов предъявляются требования в ГОСТ Р ИСО 9001-2015?	а) финансовым;	-
				б) человеческим;	+
				в) природным;	-
				г) всем, указанным выше;	-
				д) никаким из указанных выше.	-
46.	7	2	Организация должна определить, создать и поддерживать _____, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг.	а) систему менеджмента качества;	-
				б) факторы;	-
				в) инфраструктуру.	+
47.	7	2	Инфраструктура может включать:	а) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;	-
				б) оборудование, включая технические и программные средства;	-
				в) информационные и	-

				коммуникационные технологии;	
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
48.	7	2	Подходящая для функционирования процессов среда может представлять собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:	а) социальные (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность);	-
				б) психологические (например, снижение уровня стресса, профилактика эмоционального выгорания, эмоциональная защита);	-
				в) физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум);	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
49.	7	2	Основой знаний организации могут быть:	а) изменяющиеся нужды и тенденции;	-
				б) внутренние источники;	+
				в) внешние источники;	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
50.	7	2	Организация должна определить порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества, включая:	а) какая информация будет передаваться;	-
				б) когда будет передаваться информация;	-
				в) кому будет передаваться информация;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
51.	7	2	Для управления документированной информацией организация должна предусматривать следующие действия в той степени, насколько это применимо:	а) распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;	-
				б) хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;	-
				в) соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
52.	7	2	Организация должна планировать, внедрять	а) результатов анализа;	-
				б) определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к	+

			процессы, необходимые для выполнения требований к поставке продукции и предоставлению услуг посредством:	продукции и услугам;	
				в) любых новых требований к продукции и услугам;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
53.	7	2	Связь с потребителями должна включать:	а) результаты анализа;	-
				б) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;	+
				в) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
54.	7	2	При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой организация должна рассматривать:	а) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;	-
				б) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;	-
				в) необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
55.	7	2	Организация должна определить требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг. Они должны быть:	а) адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг;	-
				б) содержать требования к мониторингу и измерению, насколько это подходит, а также критерии приемки или ссылки на них;	-
				в) определять характеристики продукции и услуг, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасного и надлежащего предоставления;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	+
56.	7	2	Организация должна	а) полученную из предыдущей аналогичной деятельности по	-

			обеспечить, чтобы выходные данные проектирования и разработки включали информацию:	проектированию и разработке;	
				б) о стандартах или сводах практик, которые организация обязалась применять;	-
				в) о возможных последствиях неудачи, связанные с характером продукции и услуг;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	+
57.	7	2	Организация должна определять средства управления, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда:	а) продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых самой организацией;	+
				б) осуществление деятельности по мониторингу и измерению на соответствующих этапах в целях верификации соответствия процессов или их выходов критериям управления;	-
				в) собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
58.	7	2	Организация должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся:	а) к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;	-
				б) взаимодействию внешнего поставщика с организацией;	-
				в) применяемым организацией управлению и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
59.	7	2	Организация должна осуществлять производство продукции и предоставление услуг в управляемых условиях. Управляемые условия должны включать в себя, насколько это	а) область сертификации и область применения СМК;	-
				б) осуществление выпуска, поставки и действий после поставки;	+
				в) схемы сертификации;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-

			применимо:		
60.	7	2	При определении объема требуемой деятельности после поставки организация должна рассматривать:	а) законодательные и нормативные правовые требования;	-
				б) требования потребителей;	-
				в) обратную связь с потребителями;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
61.	7	2	Организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация должна включать:	а) свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям приемки;	+
				б) схемы сертификации;	-
				в) прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск продукции и услуг;	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
62.	7	2	Организация должна осуществлять в отношении несоответствующих их результатов процессов одно или несколько из следующих действий:	а) коррекцию;	-
				б) информирование потребителя;	-
				в) получение разрешения на приемку с отклонением;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
63.	7	2	Организация должна проводить _____ данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.	а) верификацию;	-
				б) валидацию;	-
				в) мониторинг;	+
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
64.	7	2	Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения и действия, относящиеся к:	а) возможностям для улучшения;	+
				б) степени достижения целей в области качества;	-
				в) к результатам аудита;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше	-
65.	7	2	Анализ со стороны руководства	а) возможностей для улучшения;	-
				б) любых необходимых изменений системы	-

			должен планироваться и включать в себя рассмотрение:	менеджмента качества;	
				в) потребности в ресурсах;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	+
66.	7	2	Улучшения могут включать:	а) коррекцию;	-
				б) прорывное изменение;	-
				в) инновацию и реорганизацию;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
67.	7	2	При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, организация должна:	а) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;	-
				б) актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;	-
				в) вносить при необходимости изменения в систему менеджмента качества;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
68.	7	2	Организация должна постоянно улучшать _____ системы менеджмента качества.	а) пригодность;	-
				б) адекватность;	-
				в) результативность;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
69.	7	3	К значительным несоответствиям может быть отнесено:	а) отсутствие процесса или совокупности процессов и/или отсутствие их результативного функционирования;	+
				б) нечёткость ряда записей в рабочих журналах;	-
				в) отсутствие идентификации утверждающей подписи генерального директора в стандарте предприятия;	-
				г) всё, указанное выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
70.	7	3	Требования к органам по сертификации устанавливаются документами:	а) правила сложившейся практики по сертификации СМК ведущих зарубежных органов по сертификации;	-
				б) ИСО/МЭК 17065:2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по	+

				сертификации продукции, процессов и услуг»;	
				в) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;	-
				г) все, указанные выше;	-
				д) ничто из указанного выше.	-
71.	7	3	Требования к аудиторам устанавливаются:	а) ГОСТ Р ИСО 19011-2021. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента;	+
				б) ИСО/МЭК 17065:2012 «Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг»;	-
				в) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования;	-
				г) все указанные выше.	-
				д) ничто из указанного выше.	-
72.	7	3	Объекты аудита среди прочего включают:	а) область сертификации и область применения СМК;	-
				б) качество продукции в отношении его соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям к этой продукции;	-
				в) документы СМК в отношении полноты и точности отражения в них требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015;	-
				г) всё, указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
73.	7	3	Источниками информации при аудите могут быть:	а) интервью с работниками проверяемой организации;	-
				б) данные обратной связи от потребителей;	-
				в) данные обзоров, анализов, результативности СМК;	-
				г) всё указанное выше;	+
				д) ничто из указанного выше.	-
74.	7	3	Критерием для принятия решения о соответствии/несоответствии СМК установленным требованиям является:	а) выполнение/невыполнение проверяемой организацией корректирующих мероприятий в согласованные сроки и признание/непризнание органом по сертификации их результативности;	+
				б) описание деятельности и условий проведения аудита;	-
				в) содержание и границы аудита;	-

				г) всё, указанное выше:	-
				д) ничто из указанного выше.	-
75.	7	3	Какие виды контроля выделяют в зависимости от возможности использования проверяемой продукции:	а) сплошной и выборочный;	-
				б) приемочный и статистический;	-
				в) разрушающий и неразрушающий;	+
				г) инструментальный и визуальный.	-
					-
76.	7	3	Содержание процедуры сертификации определяется в зависимости от избранной:	а) базы подтверждения соответствия;	-
				б) системы сертификации;	-
				в) испытательной лаборатории;	-
				г) схемы сертификации.	+
77.	7	3	Одним из способов информирования потребителя о соответствии продукции установленным в техническом регламенте требованиям является:	а) выдача сертификата соответствия;	+
				б) поверка средства измерения;	-
				в) реклама;	-
				г) участие в выставках.	-
78.	7	3	Сертификат соответствия должен содержать:	а) политику в области качества организации;	-
				б) сроки проведения инспекционного контроля;	-
				в) наименование и местонахождение изготовителя продукции;	+
				г) наименование организаций-разработчиков.	-
79.	7	3	Совокупность участников сертификации, осуществляющих сертификацию по установленным правилам называется:	а) базой подтверждения соответствия;	-
				б) системой сертификации;	-
				в) испытательной лаборатория;	-
				г) схемами сертификации.	+
80.	7	3	Совокупность информации о системах, объектах, и участниках	а) аккредитацией;	-
				б) государственный реестр;	+
				в) регистрацией;	-
				г) аттестацией.	-

			сертификации, зарегистрированных с целью придания им юридической силы называется:		
81.	7	3	Объектами регистрации в Госреестре являются:	а) испытательные лаборатории;	-
				б) средства измерения;	+
				в) производители;	-
				г) схемы сертификации.	-
82.	7	3	Обязательное подтверждение соответствия служит средством государственного контроля за:	а) условиями выполнения контракта;	-
				б) выполнением госзаказа;	-
				в) безопасностью продукции;	+
				г) деятельностью организации.	-
83.	7	3	Добровольное подтверждение соответствия осуществляется по инициативе	а) потребителя;	-
				б) органа по сертификации;	-
				в) поставщика;	-
				г) заявителя.	+
84.	7	3	Объектами обязательного подтверждения соответствия может быть только продукция :	а) поставляемая на экспорт;	-
				б) комплектующие изделия;	-
				в) поставляемые юридическому лицу по импорту;	-
				г) выпускаемая в обращение на территории РФ.	+
85.	7	3	Объекты могут подвергаться сертификации:	а) при поставке на экспорт;	-
				б) автономно в качестве самостоятельных объектов сертификации;	+
				в) в рамках проверки производства;	-
				г) при принятии декларации о соответствии.	-
86.	7	3	Не являются объектами обязательной сертификации:	а) продукция, поставляемая на экспорт;	+
				б) в рамках сертификации более сложных объектов;	-
				в) поставляемые юридическому лицу;	-
				г) выпускаемая в обращение на территории РФ.	-
87.	7	3	Декларирование соответствия осуществляется на основе принятия декларации о соответствии на	а) доказательств;	-
				б) информации об объекте сертификации;	-
				в) собственных доказательств, а также доказательств, полученных с участием органа по сертификации;	+

			основе:	г) аттестации объектов.	-
88.	7	3	В РФ действует технический регламент:	а) стандарты;	-
				б) реестры;	-
				в) общий;	+
				г) подтверждающий соответствие.	-
89.	7	3	Сертификация продукции состоит из следующих этапов:	а) подача заявки на сертификацию;	-
				б) отбор, идентификация образцов и их испытание;	-
				в) осуществление инспекционного контроля;	-
				г) все указанное выше.	+
90.	7	3	Схемы подтверждения соответствия могут включать:	а) испытания;	-
				б) сертификацию СМК;	-
				в) анализ состояния производства;	-
				г) все указанное выше.	+
91.	7	3	Орган по сертификации:	а) ведет реестр выданных им сертификатов соответствия;	-
				б) устанавливает стоимость работ по сертификации;	-
				в) осуществляет инспекционный контроль;	-
				г) все указанное выше.	+
92.	7	3	Основными функциями органа по сертификации являются:	а) сертификация продукции;	+
				б) разработка технический регламентов;	-
				в) анализ и учет затрат на качество;	-
				г) поверка средств измерения.	-
93.	7	3	Аккредитация органов по сертификации осуществляется в целях:	а) подтверждения компетентности;	+
				б) обеспечения конфиденциальности информации;	-
				в) обеспечения предприятий сертификатами соответствия;	-
				г) проверки финансовой деятельности.	-
94.	7	3	Протокол испытания продукции содержит:	а) чертежи, схемы, технические условия;	-
				б) описание процедуры отбора образцов;	-
				в) описание области сертификации СМК;	-
				г) содержит результаты исследований (испытаний) и измерений продукции.	+
95.	7	3	Процедура	а) поверку и калибровку средств	-

			сертификационны х испытаний включает следующие этапы:	измерений;	
				б) испытания;	+
				в) анализ подлинности сертификата соответствия;	-
				г) аттестацию испытательных лабораторий.	-
96.	7	3	Документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов называется:	а) сертификат соответствия;	+
				б) стандарт организации;	-
				в) лицензия;	-
				г) акт экспертизы.	-
97.	7	3	Объектами проверки при сертификации производства являются:	а) подготовка к испытаниям;	-
				б) затраты на обеспечение качества продукции;	-
				в) нормы, правила, и мероприятия по обеспечению качества;	+
				г) финансовая деятельность предприятия.	-
98.	7	3	Инспекционный контроль сертифицированн ых систем менеджмента качества (производств) может быть:	а) сезонным;	-
				б) плановым;	-
				в) кратковременным;	-
				г) внеплановым.	+
99.	7	3	Систематический, независимый и документируемы й процесс получения объективных свидетельств и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита называется:	а) аттестацией;	-
				б) верификацией;	-
				в) аудитом;	+
				г) утверждением типа.	-
100.	7	3	Обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствие объекта сертификации требованиям	а) знаком соответствия;	+
				б) знаком обращения на рынке;	-
				в) декларацией о соответствии;	-
				г) товарным знаком.	-

			системы добровольной сертификации или национальному стандарту называется:		
101.	7	3	К основополагающим принципам осуществления технического регулирования относятся:	а) правовое регулирование в области оценки соответствия;	-
				б) декларацией о соответствии;	-
				в) недопустимость ограничения конкуренции при осуществлении аккредитации и сертификации;	-
				г) все указанное выше.	+
102.	7	3	К основным формам подтверждения соответствия на территории России относятся:	а) обязательная сертификация;	+
				б) регламентирование;	-
				в) техническое регулирование;	-
				г) все указанное выше	-

2.2 Устный опрос на практическом занятии

Устный опрос обучающихся в аудитории по пройденным темам проводится для оценки общего уровня знания и понимания пройденного материала. Устный опрос на занятиях включает следующие вопросы:

№ п/п	Вопрос	Ключ к ответу (План ответа)
1	Объясните, что понимается под категорией качества с философских, социальных, технических, правовых и экономических позиций.	Раскрыть понятия категории качества с различных позиций.
2	Назовите основные периоды в развитии подходов к содержанию категории качества.	1920-1950 г.г., 1950-1970 г.г., 1970-1980 г.г., 1980-1990 г.г., с 1990 г.г. – по настоящее время.
3	Объясните, что понимается под термином «качество» в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2015.	Качество: степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям.
4	Объясните, какова роль качества в формировании конкурентоспособности продукции.	Свойства продукции, которые представляют интерес для потребителя и обеспечивают удовлетворение его потребностей. Модель Кано.
5	Назовите виды и объекты квалитрии и раскройте их сущность.	Виды квалитрии: общая, специальная, предметная. Объекты: производственный,

		технологический процесс, технологическая система или ее элементы; продукция, услуга, работа, интеллектуальный продукт.
6	Назовите единичные показатели качества и покажите их значение для оценки качества продукции	Характеризуют одно свойство продукции. Показатели назначения, надежности, производственно-технологические.
7	Объясните, какие методы используются в квалиметрии.	По способу получения информации: инструментальный, расчетный, органолептический, регистрационный. По источникам получения информации: традиционный, экспертный, социологический.
8	Объясните, какие методы можно использовать при оценке конкурентоспособности предприятия.	Анализ конкурентного потенциала предприятия, бенчмаркинг.
9	Раскройте алгоритм оценки конкурентоспособности продукции.	Этапы проведения оценки конкурентоспособности продукции: последовательность, содержание проводимых работ.
10	Объясните, в чем заключается системный подход к управлению качеством.	Формирование целостной подсистемы управления предприятием.
11	Объясните, что понимается под механизмом управления качеством и какие составляющие элементы он включает.	Совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством.
12	Назовите и раскройте функции и методы управления качеством.	Функции: прогнозирование и планирование качества продукции, оценка и анализ качества продукции, контроль качества продукции, стимулирование качества продукции. Методы: организационные, социально-психологические, технико-технологические, экономические.
13	Назовите основные этапы развития менеджмента качества.	Индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, комплексное управление качеством, системное управление качеством (МС ИСО 9000, отраслевые версии стандартов, ИСМ).
14	Какие мотивы являются ключевыми при принятии решения о получении сертификата соответствия требованиям ИСО 9001?	Организационные, экономические, стратегические, репутационные, получение сертификата.
15	Современные системы менеджмента.	Использование стандартов ИСО серий 9000, 14000, отраслевых стандартов.
16	Отраслевые стандарты. Предпосылки и преимущества применения. Проблемы реализации на предприятиях и пути их преодоления.	Две основные группы отраслевых стандартов. 1. TL 9000, AS 9100, ИСО 22000:2018, ИСО 16949 и т.д.

		2. GMP, HACCP.
17	Интегрированные СМК. Алгоритм, процедуры создания ИСМ. Основные преимущества и проблемы создания ИСМ на предприятиях.	Формирование аддитивной модели ИСМ. Создание полностью интегрированных моделей.
18	Какие возможны пути развития организации в области качества после получения сертификата соответствия требованиям ИСО 9001?	Создание интегрированной системы менеджмента на базе стандартов ИСО.
19	Какие возможны пути развития организации в области качества после внедрения интегрированной системы менеджмента?	Повышение эффективности ее функционирования.
20	Используя стандарт ИСО 19011, дайте определения терминам.	Аудит, комбинированный аудит, совместный аудит, программа аудита, область аудита, план аудита и т.д.
21	Разработайте карту процессов СМК предприятия.	Основные, вспомогательные, обслуживающие процессы предприятия, взаимосвязь между ними, критерии их оценки.
22	Составьте документирующие процедуры, описывающие процессы СМК.	Необходимо выбрать и описать процесс СМК предприятия.
23	Составьте план внутреннего аудита СМК предприятия.	На основе годового плана внутреннего аудита СМК предприятия составить конкретный план внутреннего аудита.
24	Проанализируйте отчет о внутреннем аудите СМК предприятия.	Рассмотреть количество и причины, выявленных в ходе внутреннего аудита СМК предприятия несоответствий.
25	Предложите корректирующие действия по каждому из выявленных несоответствий.	Разработать корректирующие действия по каждому из выявленных несоответствий.

Критерии оценивания

Опрос проводится в устной форме. Развернутый ответ должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать умение обучающегося применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания				
1) полнота и правильность ответа	Полное и последовательное изложение материала	Отдельные нарушения последовательно сти изложения материала	Неполное изложение материала, нарушение логики изложения	Незнание материала, беспорядочное изложение

2) степень осознанности, понимания изученного;	Понимание материала, наличие авторского подхода	Понимание материала без представления авторского подхода	Не представлены практические аспекты проблемы	Отсутствие понимания материала
3) владение категориями	Свободное владение категориями	Владение ключевыми категориями темы	Использование отдельных категорий	Ошибки в формулировке определений
ИТОГО:	3	2	1	0

2.3. Реферат (доклад)

Тематика:

1. Сущность и движущие силы конкуренции.
2. Эволюция подходов к содержанию категории качества.
3. Роль качества в формировании конкурентоспособности продукции и предприятия.
4. Виды и формы конкуренции в бизнес-среде.
5. Конкурентный потенциал предприятия: понятие и составляющие элементы.
6. Оценка конкурентоспособности продукции.
7. Функции управления качеством продукции на предприятии.
8. Эволюция управления качеством: этапы и их особенности.
9. Развитие систем управления качеством продукции в СССР.
10. Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.
11. Основные положения управления качеством в США.
12. Основные положения управления качеством в Японии.
13. Основные положения управления качеством в странах Западной Европы.
14. Э. Деминг и его вклад в управление качеством.
15. Гуру менеджмента качества и их концепции: Э.Деминг, Дж.Джуран, Ф.Кросби, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути.
16. Кружки качества и их роль в управлении качеством.

17. Системный подход в управлении качеством.
18. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы.
19. Международные премии в области менеджмента качества.
20. Модель совершенства EFQM и европейская премия в области качества: критерии и логика построения, механизм оценки претендентов.
21. Национальные премии в области менеджмента качества.
22. Методы управления качеством.
23. История и современное состояние квалиметрии.
24. Системные понятия и определения в квалиметрии.
25. Концептуальные положения современной квалиметрии.
26. Задачи и проблемы квалиметрии.
27. Методы оценки уровня качества продукции.
28. Корпоративная культура при внедрении Всеобщего управления качеством.
29. Модели систем управления качеством в компаниях различного профиля в условиях современного состояния экономики.
30. Отраслевые стандарты. Предпосылки и преимущества применения. Проблемы реализации на предприятиях и пути их преодоления.
31. Отраслевые стандарты. Требования стандарта, перспективы развития.
32. Системы качества условий труда. Предпосылки и преимущества применения. Проблемы реализации на предприятиях и пути их преодоления.
33. Интегрированные СМК. Алгоритм, процедуры создания ИСМ. Основные преимущества и проблемы создания ИСМ на предприятиях.
34. Вопросы совместимости СМК, построенных в соответствии с требованиями стандартов ИСО и систем регулярного менеджмента организации.
35. Сравнительный анализ моделей затрат на качество А. Фейгенбаума, Дж. Джурана, Ф. Кросби.
36. Процессный подход в СМК. Оценка затрат на процесс и его

эффективность.

37. Экономическая эффективность СМК.

38. Методы снижения уровня сопротивления вводимым изменениям при внедрении СМК: обучение, передача информации, поддержка, стимулирование, принуждение.

39. Перспективы развития МС ИСО серии 9000 и их влияние на СМК.

40. Роль сертификации предприятий на соответствие ИСО 9001 в Российской Федерации. Значение для потребителя.

Структура реферата (доклада)

1. Введение.

Введение – это вступительная часть реферата (доклада), предваряющая текст. Оно должно содержать следующие элементы:

а) очень краткий анализ научных, экспериментальных или практических достижений в той области, которой посвящен реферат (доклад);

б) общий обзор опубликованных работ, рассматриваемых в реферате;

в) цель данной работы;

г) задачи, требующие решения.

Объем введения при объеме реферата (доклада) в 10-15 страниц – 1-2 страницы.

2. Основная часть.

В основной части реферата (доклада) обучающийся дает письменное изложение материалов по предложенному плану, используя материал из источников. В этом разделе работы формулируются основные понятия, их содержание, подходы к анализу, существующие в литературе, точки зрения на суть проблемы, ее характеристики.

В соответствии с поставленной задачей делаются выводы и обобщения. Очень важно не повторять, не копировать стиль источников, а выработать свой собственный, который соответствует характеру реферируемого материала.

3. Заключение.

Заключение подводит итог работы. Оно может включать повтор основных тезисов работы, чтобы акцентировать на них внимание, содержать общий вывод, к которому пришел автор реферата (доклада), предложения по дальнейшей научной разработке вопроса и т.п. Никакие конкретные случаи, факты, цифры не анализируются.

Заключение по объему, как правило, должно быть меньше введения.

4. Список использованных источников.

В алфавитном порядке размещаются все источники независимо от формы и содержания: учебники и учебные пособия, официальные материалы, научные статьи, монографии и энциклопедии, документы.

Реферат (доклад) оценивается по балльной системе:

№п/п	Критерии оценивания	Количество баллов
Степень раскрытия сущности вопроса:	а) соответствие содержания теме доклада; б) полнота и глубина знаний по теме; в) обоснованность способов и методов работы с материалом; г) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).	0-3
Обоснованность выбора источников:	а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).	0-3
Соблюдение требований к выступлению	а) регламент выступления выдержан; б) четкость выступления и изложения материала доклада; в) взаимодействие с аудиторией (ответы на вопросы по докладу, корректные ответы на критику и возражения)	0-3
Соблюдение требований к оформлению:	а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму доклада.	0-2
ИТОГО:		0-11

3. Оценочные средства для проведения промежуточного контроля (промежуточной аттестации)

Семестр	Вид промежуточной аттестации	Вид контрольного мероприятия	Балльные оценки
7	Экзамен	Тестовые задания	20
		Комплексное задание (ответы на 2 вопроса)	30

3.1 Тестовые задания

Тестовые задания промежуточной аттестации представляют собой совокупность тестовых вопросов текущего контроля.

Выбираются 20 тестовых заданий из совокупности тестовых вопросов текущего контроля.

Промежуточная аттестация (Экзамен)	Тип вопроса	Количество баллов за правильный ответ	Максимальная суммарная оценка за тестовое задание
7	запрос выбора вариантов ответа	1	20

3.2. Комплексное задание (билет)

Билеты зачета равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий. Комплексное экзаменационное задание состоит из 2 вопросов теоретического характера. Первый вопрос – направленный на проверку знаний. Второй вопрос направлен на проверку понимания взаимосвязи теории и практики.

№ п/п	Тип вопроса	Вопрос	Ключ к ответу (План ответа)
1	Теоретический	Подходы к определению качества. Качество как экономическая категория.	Понятия категории качество. Качество как составляющий конкурентоспособности. Модель Кано.
2	Теоретический	Понятие конкурентоспособности продукции, товара, предприятия, страны.	Как могут рассматриваться и характеризоваться данные категории.
3	Теоретический	Квалиметрия: понятие, виды,	Определение квалиметрии, виды, объекты.

		объекты.	
4	Теоретический	Показателей качества продукции и их классификация.	Показатель качества изделия. Единичные, комплексный и интегральный показатели качества.
5	Теоретический	Методы квалиметрии.	Методы определения численных значений показателей качества.
6	Теоретический	Оценка уровня качества продукции.	Уровень качества продукции, технический уровень продукции. Дифференциальный, комплексный, смешанный методы.
7	Теоретический	Оценка конкурентоспособности предприятия.	Конкурентный потенциал. Критерии оценки.
8	Теоретический	Организационно-распорядительные методы управления качеством.	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию.
9	Теоретический	Инженерно-технологические методы управления качеством.	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию.
10	Теоретический	Экономические методы управления качеством.	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию.
11	Теоретический	Социально-психологические методы управления качеством.	Примеры средств реализации методов управления качеством по отношению к предприятию.
12	Теоретический	Эволюция управления качеством: этапы и их особенности.	Индивидуальный контроль качества, цеховой контроль качества, приемочный контроль качества, комплексное управление качеством, системное управление качеством (МС ИСО 9000, отраслевые версии стандартов, ИСМ).
13	Теоретический	Развитие систем управления качеством продукции в СССР.	Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП, ЕСГУКП. Отличительные особенности систем.
14	Теоретический	Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.	Анализ работ А.К. Гастева, В.В. Бойцова Т.Ф. Сейфи и других ученых, создателей советских систем управления качеством на предприятии.
15	Теоретический	Опыт управления качеством в США.	Ф. Тейлор, Г. Форд, Г. Эмерсон, Э. Мэйо, А. Маслоу и др. У. Шухарт, А. Фейгенбаум, Э. Деминг, Дж. Джуран. Характерные особенности американского опыта управления качеством.
16	Теоретический	Опыт управления качеством в Японии.	Э. Деминг, Г. Тагути, К. Исикава. Японская модель управления качеством, характерные особенности. JIT, KANBAN и др. системы.

17	Теоретический	Опыт управления качеством в странах Западной Европы.	Опыт управления качеством в Германии, Франции, общеевропейский опыт управления качеством.
18	Теоретический	Э. Деминг и его вклад в управление качеством.	14 принципов Э. Деминга. 7 «смертельных болезней». Цикл Э. Деминга (PDCA).
19	Теоретический	Гуру менеджмента качества и их концепции: Э.Деминг, Дж.Джуран, Ф.Кросби, К.Исикава, А.Фейгенбаум, Т.Тагути.	Э. Деминга - 14 принципов; Д. Джуран - «спираль качества»; Ф. Кросби – «ноль дефектов»; К. Исикава - роль менеджмента качества в японской экономике, диаграмма Исикавы, кружки качества; А. Фейгенбаум – концепция комплексного управления качеством, модель системы управления качеством, затраты на качество. Г. Тагути – методы Тагути (инжиниринг качества).
20	Теоретический	Кружки качества и их роль в управлении качеством.	Кружок качества - это группа работников предприятия, которые регулярно собираются на добровольной основе для выявления факторов, оказывающих влияние на эффективность производства и качество продукции, а также подготовки конкретные предложения по их устранению.
21	Теоретический	Системный подход в управлении качеством.	Формирование целостной подсистемы управления предприятием. Принципы. Общие, специальные и обеспечивающие подсистемы.
22	Теоретический	Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM). Основные принципы.	Принципы TQM.
23	Теоретический	Международные премии в области качества	Европейская премия по качеству (EFQM). Премия СНГ за достижения в области качества продукции и услуг
24	Теоретический	Национальные премии в области качества	Премия Японии за качество имени Деминга. Национальная премия США по качеству имени М. Болдриджа.
25	Теоретический	Российские премии в области качества	Премия правительства РФ в области качества, Программа «Российское качество», конкурс «Российский лидер качества», 100 лучших товаров России.
26	Теоретический	Международные стандарты ИСО серии 9000: состав, содержание, применение.	Эволюция стандартов ИСО серии 9000. ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Структура стандартов, их применение.
27	Теоретический	Международные стандарты ИСО серии 14000: состав,	Регламентируют требования к системам экологического менеджмента. На основе стандартов ИСО серии 14000 формируется

		содержание, применение.	СЭМ. Результаты внедрения СЭМ для предприятия.
28	Теоретический	Стандарты обеспечения здоровья, безопасности и социальной ответственности	ОHSAS 18001, ИСО 26000. Структура стандартов, их применение на предприятии.
29	Теоретический	Процессный подход в управлении качеством.	Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие.
30	Теоретический	Принципы менеджмента качества.	Формулировка, обоснование, основные преимущества, возможные действия.
31	Теоретический	Цикл PDCA.	«Планируй» - «Делай» - «Проверяй» - «Действуй». Цикл PDCA может быть применен ко всем процессам и к системе менеджмента качества. Рисунок 2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Реализация цикла PDCA позволяет организации обеспечить ее процессы необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения.
32	Теоретический	Концепция риск-ориентированного мышления.	Риск-ориентированное мышление позволяет организации определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества организации, а также использовать предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей.
33	Теоретический	Понимание организации и ее среды.	Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченных результатов её системы менеджмента качества. Организация должна осуществлять мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах.
34	Теоретический	Система менеджмента качества предприятия на основе международных стандартов ИСО серии 9000.	Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО

			9001-2015.
35	Теоретический	Разработка и внедрение системы менеджмента качества согласно требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.	Описание работ по разработке и внедрению системы менеджмента качества.
36	Теоретический	Документация системы менеджмента качества.	Виды документации системы менеджмента качества.
37	Теоретический	Планирование, организация и проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества предприятия.	Составление плана, организация работ, особенности проведения внутренних аудитов.
38	Теоретический	Сертификационный аудит системы менеджмента качества предприятия.	Этапы проведения сертификационного аудита системы менеджмента качества предприятия. Блок – схемы, описание работ.
39	Теоретический	Инспекционный контроль за сертифицированной системой менеджмента качества предприятия.	Этапы проведения инспекционного контроля за сертифицированной системой менеджмента качества предприятия. Блок – схема, описание работ.
40	Теоретический	Интегрированные системы управления качеством.	Под ИСМ понимается система, построенная на основе двух или более международных стандартов на системы менеджмента. Преимущества ИСМ. Варианты формирования ИСМ. Документальное оформление ИСМ.
41	Теоретический	Интегрированные системы менеджмента качества в корпоративных структурах	Корпорация. Преимущества формирования крупных корпоративных структур. Задачи корпораций. Сценарии создания интегрированных систем менеджмента качества в корпоративных структурах
42	Теоретический	Отраслевые системы менеджмента качества.	Две основные группы отраслевых стандартов. 1. TL 9000, AS 9100, ИСО 22000:2018, ИСО 16949 и т.д. 2. GMP, HACCP.
43	Теоретический	Оценка результативности системы менеджмента качества.	Оценка результативности системы менеджмента качества на основе выгод от ее внедрения, сертификации и функционирования.
44	Теоретический	Оценка удовлетворенности потребителей.	Организация процесса оценки удовлетворенности потребителей.

45	Теоретический	Экономический механизм управления затратами в системе менеджмента качества предприятия	Методы калькулирования затрат. Классификация затрат, связанных с качеством.
46	Теоретический	Определение экономической эффективности системы менеджмента качества.	Определение экономической эффективности СМК на основе причинно-следственной связи между внедрением СМК и экономическими показателями деятельности предприятий.
47	Теоретический	Организация и функционирование службы управления качеством на предприятии.	Статус функции управления и обеспечения качества на предприятии. Организационное построение службы управления качеством на предприятии.
48	Теоретический	Организация технического контроля качества продукции на предприятии.	Технический контроль, его задачи. Контроль качества. Структура ОТК.
49	Теоретический	Семь инструментов управления качеством	Диаграмма сродства, диаграмма взаимосвязей, древовидная диаграмма, матричная диаграмма, стрелочная диаграмма, диаграмма планирования осуществления процесса, матрица приоритетов.
50	Теоретический	Технология развертывания функции качества (QFD)	Основная идея, профиль качества, элементы и инструменты QFD, «Дом качества».
51	Теоретический	FMEA-анализ	Суть метода, этапы проведения FMEA-анализа, схема FMEA-анализа.
52	Теоретический	Управление отношениями с потребителями (CRM)	Цель, ключевые составляющие метода, потребительский жизненный цикл.
53	Теоретический	CALS-технологии	Суть концепции, базовые принципы, нормативная база. Преимущества использования CALS-технологий.
54	Теоретический	Концепция «Шесть сигм»	Нацелена на решении трех основных задач. «Сигмовая шкала». Кадровое обеспечение реализации концепции.
55	Теоретический	Статистические методы контроля качества	Контрольный листок, гистограмма, диаграмма Парето, метод расслоения, диаграмма разброса, причинно-следственная диаграмма, контрольная карта.
56	Теоретический	Функционально-стоимостной анализ	Цель проведения ФСА. Принципы ФСА. Алгоритм ФСА.
57	Теоретический	Сбалансированная система показателей (BSC).	Основная цель метода. Задачи и показатели. Принципы построения BSC.

58	Теоретический	Система «20 ключей».	Суть методики. Задача Системы «20 ключей».
59	Теоретический	Закон РФ «О защите прав потребителей»: цели, структура, основные положения.	Разделы Закона, права потребителя, безопасность, информация, государственный контроль и надзор.
60	Теоретический	Техническое регулирование: понятие, правовая основа. Технический регламент.	Закон о техническом регулировании. Преимущества, принципы технического регулирования. Виды, цели технических регламентов. Принятые технические регламенты, государственный контроль и надзор.

Критерии оценивания

Полнота раскрытия материала; логичность изложения материала; умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; использование научной терминологии; демонстрация усвоенного ранее материала; знание источников информации; самостоятельность в изложении материала.

Ответы на вопросы должны быть развернутыми, полными. Каждый правильный ответ на вопрос оценивается до 15 баллов в зависимости от полноты ответа.

Критерии оценивания	Кол-во баллов
– полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; – ответ дан самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию;	12-15
– вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы; – ответ удовлетворяет в основном требованию на максимальную оценку, но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;	8-11

– допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя;	
– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих ответов; – неполное знание теоретического материала, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы;	4-7
– не раскрыто основное содержание учебного материала либо отказ от ответа; – обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, некоторые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.	1-3
-ответ не получен.	0