**Контрольная работа по дисциплине «Технологии управления качеством»**

**Требования к написанию контрольной работы**

В соответствии с учебным планом студенты заочной формы обучения выполняют контрольную работу по дисциплине «Технологии управления качеством».

Целью контрольной работы является более глубокое изучение и закрепление материала курса, получение навыков самостоятельной работы студентов с источниками информации и получение специальных знаний, необходимых для практической работы будущего специалиста.

Контрольная работа по дисциплине «Технологии управления качеством» состоит из 1 раздела: необходимо ответить на 2 теоретических вопроса, и выолнить тест, как итоговый контроль знаний.

При выполнении работы следует рассмотреть теоретические аспекты предлагаемых вопросов, используя учебную, методическую и периодическую литературу.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями к построению, изложению и оформлению курсовых, дипломных работ, отчетов по практике и рефератов, действующих в филиале «БГУ» объемом 10-15 страниц.

В конце работы следует привести список используемых источников.

Вариант задания выбирается по последней цифре номера зачетной книжки, согласно таблицы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер варианта | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Последняя цифра зачетной книжки | 3 | 6 | 4 | 7 | 1 | 9 | 8 | 5 | 2 |

***Контрольная работа сдается за неделю до начала сессии.***

**1 вариант**

1. Становление и развитие менеджмента качеств
2. Этапы и цели оценки качества продукции. Оценка проектированного качества продукции.
3. Тесты

**1.«Чем обусловлено большое внимание качеству продукции?»**

а) рыночной средой

б) конкурентной средой

в) конкурентоспособностью

г) спросом

**2.«Что может привлечь потребителя?»**

а) низкая цена

б) качество

в) большое количество товаров на рынке

г) потребительские свойства

**3 «Основными функциями в системе управления качеством являются:»**

а) планирование

б) тиражирование

в) осуществление

г) контроль

е) управление воздействием

ж) реагирование

**4.Кто из ученных в 1964 г. предложил программу "0дефектов»:**

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori) 9

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногдаТагучи - Taguchi, Genichi)

**5. «Кто предложил программу менеджмента качества из 14 пунктов, разработал принцип постоянного улучшения качества, которые произвели революцию в японской промышленности.»:**

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногдаТагучи - Taguchi, Genichi)

**6. «Основу стандартов СМК образуют …»**

а) 7 принципов менеджмента качества;

б) 8 принципов менеджмента качества;

в) 10 принципов менеджмента качества;

**7. «Лидерство руководителя, ориентация на потребителя, системный подход, взаимовыгодные отношения с поставщиками, вовлечение работников, постоянное улучшение, принятие решений основанное на фактах, процессный подход – это …»**

а) задачи менеджмента качества;

б) функции менеджмента качества;

в) принципы менеджмента качества;

г) цели менеджмента качества.

**8. «В каком году были внесены последние изменения в стандарт ИСО 9001?»**

а) 2008;

б) 2001;

в) 2005.

**9. «Что означает условное обозначение TQM?»**

а) Обеспечение качества;

б) Всеобщий менеджмент качества;

в) Улучшение качества;

г) Планирование качества.

**10. «Сколько стран входит в состав ИСО?»**

а) 58;

б) 100;

в) 164;

г) 211.

**2 вариант**

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

1. Инструменты руководителя по управлению качеством. Круг качества Деминга.
2. Тест

**1. Как называется фигура, используемая для графической**

**иллюстрации основных этапов развития систем качества?»**

а) круг качества

б) звезда качества

в) квадрат качества

г) треугольник качества

**2. « Для того, чтобы спроектированная и документированная система качества, включающая управление процессами, заработала, нужно:»**

а) выстроить сомнительные отношения с партнером

б) научиться так управлять поставщиками, чтобы вовремя получать от них необходимую продукцию заранее установленного качества

в) использовать исключительно только новые технологии

г) использовать специальную систему нормативов и санкций

**3. « В каком году была разработана первая звезда качества? »**

а) 1900

б)1902

в)1904

г)1905

**4. Стандарты ISO 14000, появившиеся в пятой звезде качества, устанавливали:**

а) Требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции

б) Требование к системам менеджмента с точки зрения максимального увеличения прибыли

в) Требования к системам менеджмента с точки зрения общественного благо

г) требования к системам менеджмента с точки зрения минимизации затрат

**5. « На каком этапе развития систем качества появилась специальность – инженер по качеству? »**

а) первая звезда

б) вторая звезда

в) третья звезда

г) четвертая звезда

**6. «Действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества»**

а) управление качеством продукции

б) управление персоналом

в) управление организацией

**7. «Выберете правильное расположение стадий жизненного цикла продуктов»**

а) внедрение, рост, зрелость, спад

б) зрелость, внедрение, рост, спад

в) спад, зрелость, внедрение, рост

г)внедрение, зрелость, рост, спад

**8. Какой из пунктов не относится к основным функциям управления качеством**

а) прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и

качества продукции;

б) планирование повышения качества продукции;

в) нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;

г) разработка стратегии организации

**9. «Текущее управление качеством связано с»**

а) контролем технологических процессов

б) контролем маркетингового отдела

в) исключительно, себестоимостью и ценой товара

г) контролем за отчетностью организации

**10. «Стандартизация - это»**

а) учет доходов и расходов организации

б)процесс изготовления продукции

в) управление качеством

**3 вариант**

1. Основные категории нормативных документов по стандартизации, действующие в Российской Федерации
2. Инструменты руководителя по управлению качеством. Круг качества Деминга.
3. Тест

**1) «Основные составляющие TQM являются»:**

а) TQC – Всеобщее управление качеством

б) QI – Улучшение качества

в) SQ – Стратегия качества

г) QA – Обеспечение качества

д) MQ – Мотивация качества

е) QPIanning – Планирование качества

ж) QPolicy – Политика качества

**2 «Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой …»:**

а) философию качества

б) организацию менеджмента качества

в) методологию качества

г) систему качеств

**3. «Главной целью менеджмента качества является»:**

а) различные виды контроля

б) оценка

в) обеспечение качеством

г) анализ

д) проектирование

е) управление качеством

**4.Кто из ученных в 1964 г. предложил программу "0дефектов»:**

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Джуран (Juran, Joseph M.)

г) Месинг (Masing Walter)

д) Тагути (иногдаТагучи - Taguchi, Genichi)

**5. «Назовите структуру затрат на управление качеством, предложенную А.Фейгенбаумом.»**

а) затраты поставщиков и потребителей

б) затраты государства

в) затраты производителей продукции

г) затраты общества

д) совместные затраты производителей продукции и поставщиков.

**6. «Сколько принципов качества сформулировал Деминг?»:**

а) 16

б) 12

в) 14

г) 10

**7. «Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…»**

а) помочь организациям повысить квалификацию персонала;

б) помочь организациям увеличить цены на продукцию;

в) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).

**8. «ИСО 9001 определяет …»**

а) основные положения СМК и устанавливает терминологию;

б) требования к СМК;

в) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

**9. «Основу стандартов СМК образуют …»**

а) 7 принципов менеджмента качества;

б) 8 принципов менеджмента качества;

в) 10 принципов менеджмента качества;

**10. «В соответствии со стандартом ИСО определите последовательность этапов жизненного цикла продукции»**

1. Упаковка и хранение.

2. Монтаж и эксплуатация.

3.Проектирование и разработка технических требований, разработка продукции.

4. Контроль, проведение испытаний и обследований.

5. Маркетинг, поиск и изучение рынка.

6.Утилизация после испытания.

**Вариант 4**

1. Процесс управления качеством.

2. Специальные функции управления

3.Тест

**1. «Составные элементы «Звезды качества»»:**

а) время бизнес-процессов

б) система мотивации качественной работы

в) система обучения персонала

г) система взаимоотношений с потребителями

д) тип руководства

е) технологии производства

ж) система взаимоотношений с поставщиками документированная организационная система управления качеством

(функции и процессы)

з) свойства продукции

**2. «Для качества как объекта менеджмента свойственны составные части менеджмента»:**

а) бизнес-проектирование

б) планирование

в) анализ

г) контроль

д) система обучения персонала

е) организационное управление

**3. Автором системы КАНАРСПИ ( качество, надежность,**

**ресурс с первых изделий) является:**

а) Х. Вадсворд

б) Э. Шилинг

в) Э. Делинг

**4. « Какая страна проводила обучение специалистов в системе качества продуктов?»**

а) США

б) Япония

в) Вьетнам

г) Китай

**5. « Какая страна имеет наибольший успех в области систем качества?»**

а) Япония

б) Китай

в) Германия

г) Вьетнам

**6. « Что включает звезда качества? »**

а) систему взаимоотношений с потребителями

б) систему мотивации

в) систему взаимоотношений с инвесторами

г) систему взаимоотношения с государством

**7. « Система TQC- это: »**

а) обеспечение качества

б) улучшения качества

в) планирование качества

г) всеобщее управление качества

**8. «Действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества»**

а) управление качеством продукции

б) управление персоналом

в) управление организацией

**9. «Выберете правильное расположение стадий жизненного цикла продуктов»**

а) внедрение, рост, зрелость, спад

б) зрелость, внедрение, рост, спад

в) спад, зрелость, внедрение, рост

г)внедрение, зрелость, рост, спад

**10. Какой из пунктов не относится к основным функциям управления качеством**

а) прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и

качества продукции;

б) планирование повышения качества продукции;

в) нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;

г) разработка стратегии организации

**Вариант 5**

1.Контроль качества продукции

2.Виды национальных премий за качество, методика их формирования.

3.Тест

**1. «Что такое сквозное управление качеством?»**

а) контроль качества, который действует только на уровне производства;

б) комплекс видов деятельности, технических приемов, информационных технологий, интегрированных поэтапно в цикл управления Э. Деминга

в) система мер по предупреждению брака товаров

**2. «Укажите первый этап деятельности предприятия»**

а) исследование и обоснование разработки,

б) эксплуатацию (потребление),

в) ремонт (для товаров длительного пользования).

г) транспортирование, хранение,

д) производство,

е)разработку (проектирование),

**3. «В чем сущность системы «точно вовремя»?»**

а) улучшение производства путем устранения потерь

б) быстрая доставка продукта

в) заказ определенного продукта с последующей доставкой

**4. «Совокупность способов, финансов, техники, технологии и информации, необходимых для достижения целей системы качества соответствует понятию:»**

а)стратегия в области качества

б)экономический эффект

в)средства системы качества

г)цель предприятия в области качества

**5. «Критические факторы успеха – это стратегические задачи определяющие:»**

а)конкурентные возможности

б)декомпозицию ассортимента

в)результаты деятельности

г)производсвенный потенциал и внеоборотные активы

д)динамику развития (потенциал роста, задел стабильности и маневренности)

е)успех или провал компании на рынке

ж)прибыльность/убыточность.

з)технологию продвижения и продаж

**6 «Установление норм, правил и характеристик для обеспечения безопасности продукции, производственных процессов и услуг, их взаимозаменяемости, технической и информационной совместимости, поддержания соответствующего уровня качества, а также безопасности хозяйственных объектов, функционирования единой системы измерений соответствует понятию …»**

**7. «Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…»**

а) помочь организациям повысить квалификацию персонала;

б) помочь организациям увеличить цены на продукцию; в) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).

**8. «ИСО 9001 определяет …»**

а) основные положения СМК и устанавливает терминологию;

б) требования к СМК;

в) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

**9. «Основу стандартов СМК образуют …»**

а) 7 принципов менеджмента качества;

б) 8 принципов менеджмента качества;

в) 10 принципов менеджмента качества;

**10. «Международный документ, регламентирующий представление о правах потребителя, в том числе о праве на полную и достоверную информацию о качестве покупаемого товара – это …»**

а) международный стандарт;

б) политика качества предприятия;

в) ИСО 9000;

г) технические требования;

д) ОТК.

**Вариант 6**

1. Сущность, роль и значение Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).
2. Концепция управления качеством в ходе изготовления продукции.
3. Тест

**1 «Основными функциями в системе управления качеством являются:»**

а) планирование

б) тиражирование

в) осуществление

г) контроль

е) управление воздействием

ж) реагирование

**2 Важными свойствами для оценки качества являются:**

а) первоначальный уровень

б) технический уровень

в) эстетический уровень

г) финансовый уровень

д) эксплуатационный уровень

е) концептуальный уровень

**3«Основные составляющие TQM являются»:**

а) TQC – Всеобщее управление качеством

б) QI – Улучшение качества

в) SQ – Стратегия качества

г) QA – Обеспечение качества

д) MQ – Мотивация качества

е) QPIanning – Планирование качества

ж) QPolicy – Политика качества

**4 «Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой …»:**

а) философию качества

б) организацию менеджмента качества

в) методологию качества

г) систему качеств

**5. «Главной целью менеджмента качества является»:**

а) различные виды контроля

б) оценка

в) обеспечение качеством

г) анализ

д) проектирование

е) управление качеством

**6. «Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы…»**

а) помочь организациям повысить квалификацию персонала;

б) помочь организациям увеличить цены на продукцию;

в) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).

**7. «ИСО 9001 определяет …»**

а) основные положения СМК и устанавливает терминологию;

б) требования к СМК;

в) рекомендации по улучшению деятельности СМК.

**8. «Основу стандартов СМК образуют …»**

а) 7 принципов менеджмента качества;

б) 8 принципов менеджмента качества;

в) 10 принципов менеджмента качества;

**9. «В соответствии со стандартом ИСО определите последовательность этапов жизненного цикла продукции»**

1. Упаковка и хранение.

2. Монтаж и эксплуатация.

3.Проектирование и разработка технических требований, разработка продукции.

4. Контроль, проведение испытаний и обследований.

5. Маркетинг, поиск и изучение рынка.

6.Утилизация после испытания.

**10. «Основополагающими стандартами являются…»**

а) 9000:2000 и 9001:2000;

б) 9000:2000 и 19011:2000;

в) 9000:2000 и 9004:2000;

г) 9001:2000 и 9004:2000.

**Вариант 7**

1. Этапы и цели оценки качества продукции. Оценка проектированного качества продукции.
2. Возможности и эффективность информационных систем обеспечения качества.
3. Тесты

**1.«Чем обусловлено большое внимание качеству продукции?»**

а) рыночной средой

б) конкурентной средой

в) конкурентоспособностью

г) спросом

**2.«Что может привлечь потребителя?»**

а) низкая цена

б) качество

в) большое количество товаров на рынке

г) потребительские свойства

**3 «Основными функциями в системе управления качеством являются:»**

а) планирование

б) тиражирование

в) осуществление

г) контроль

е) управление воздействием

ж) реагирование

**4.Кто из ученных в 1964 г. предложил программу "0дефектов»:**

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногдаТагучи - Taguchi, Genichi)

**5. «Кто предложил программу менеджмента качества из 14 пунктов, разработал принцип постоянного улучшения качества, которые произвели революцию в японской промышленности.»:**

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногдаТагучи - Taguchi, Genichi)

**6. «Основу стандартов СМК образуют …»**

а) 7 принципов менеджмента качества;

б) 8 принципов менеджмента качества;

в) 10 принципов менеджмента качества;

**7. «Лидерство руководителя, ориентация на потребителя, системный подход, взаимовыгодные отношения с поставщиками, вовлечение работников, постоянное улучшение, принятие решений основанное на фактах, процессный подход – это …»**

а) задачи менеджмента качества;

б) функции менеджмента качества;

в) принципы менеджмента качества;

г) цели менеджмента качества.

**8. «В каком году были внесены последние изменения в стандарт ИСО 9001?»**

а) 2008;

б) 2001;

в) 2005.

**9. «Что означает условное обозначение TQM?»**

а) Обеспечение качества;

б) Всеобщий менеджмент качества;

в) Улучшение качества;

г) Планирование качества.

**10. «Сколько стран входит в состав ИСО?»**

а) 58;

б) 100;

в) 164;

г) 211.

**Вариант 8**

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

1. Инструменты руководителя по управлению качеством. Круг качества Деминга.
2. Тест

**1. Как называется фигура, используемая для графической**

**иллюстрации основных этапов развития систем качества?»**

а) круг качества

б) звезда качества

в) квадрат качества

г) треугольник качества

**2. « Для того, чтобы спроектированная и документированная система качества, включающая управление процессами, заработала, нужно:»**

а) выстроить сомнительные отношения с партнером

б) научиться так управлять поставщиками, чтобы вовремя получать от них необходимую продукцию заранее установленного качества

в) использовать исключительно только новые технологии

г) использовать специальную систему нормативов и санкций

**3. « В каком году была разработана первая звезда качества? »**

а) 1900

б)1902

в)1904

г)1905

**4. Стандарты ISO 14000, появившиеся в пятой звезде качества, устанавливали:**

а) Требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции

б) Требование к системам менеджмента с точки зрения максимального увеличения прибыли

в) Требования к системам менеджмента с точки зрения общественного благо

г) требования к системам менеджмента с точки зрения минимизации затрат

**5. « На каком этапе развития систем качества появилась специальность – инженер по качеству? »**

а) первая звезда

б) вторая звезда

в) третья звезда

г) четвертая звезда

**6. «Действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества»**

а) управление качеством продукции

б) управление персоналом

в) управление организацией

**7. «Выберете правильное расположение стадий жизненного цикла продуктов»**

а) внедрение, рост, зрелость, спад

б) зрелость, внедрение, рост, спад

в) спад, зрелость, внедрение, рост

г)внедрение, зрелость, рост, спад

**8. Какой из пунктов не относится к основным функциям управления качеством**

а) прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и

качества продукции;

б) планирование повышения качества продукции;

в) нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;

г) разработка стратегии организации

**9. «Текущее управление качеством связано с»**

а) контролем технологических процессов

б) контролем маркетингового отдела

в) исключительно, себестоимостью и ценой товара

г) контролем за отчетностью организации

**10. «Стандартизация - это»**

а) учет доходов и расходов организации

б)процесс изготовления продукции

в) управление качеством

**Вариант 9**

1. Контроль качества продукции

2. Управление качеством на стадиях жизненного цикла продукции

3. Тест

**1. «Действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества»**

а) управление качеством продукции

б) управление персоналом

в) управление организацией

**2. «Выберете правильное расположение стадий жизненного цикла продуктов»**

а) внедрение, рост, зрелость, спад

б) зрелость, внедрение, рост, спад

в) спад, зрелость, внедрение, рост

г)внедрение, зрелость, рост, спад

**3. Какой из пунктов не относится к основным функциям управления качеством**

а) прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и

качества продукции;

б) планирование повышения качества продукции;

в) нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;

г) разработка стратегии организации

**4. «С позиции потребителя качество изделия это»**

а) степень удовлетворения требований потребителя

б) его себестоимость

в) его цена

г) степень удовлетворения производителя

**5. «Стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира»**

а) региональная стандартизация

б) локальная стандартизация

в) международная стандартизация

г) местная стандартизация

**6. «Основное назначение международных стандартов это»**

а) это создание на международном уровне единой методической основы для разработки новых и совершенствования действующих систем качества и их сертификации

б) создание таможенных барьеров

в) это фактор повышения квалификации работников

г) это система мер по обеспечению неприкосновенности государств

**7. «Выберите цели международной стандартизации»**

а) сближение уровня качества продукции, изготавливаемой в различных странах

б) обеспечение взаимозаменяемости элементов сложной продукции

в) содействие международной торговле

г) содействие взаимному обмену научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса

д) обеспечение неприкосновенности государств

**8. «ИСО 9000 рекомендует строить управление процессами по направлениям:»**

а)через структуру и работу самого процесса, внутри которого имеются потоки продукции и информации

б)через качество продукции и информации, протекающих внутри структуры

в)через организационную структуру предприятия, ответственного за процесс

г)через анализ качества потребительского выбора и стоимости

**9. «Разработанный вариант документа системы качества, содержащий результаты обобщения и поиска оптимальных решений в части объекта документирования, построенный, изложенный и оформленный в соответствии с установленными требованиями и подготовленный к рассмотрению заинтересованными лицами»**

а)бизнес-проект

б)система управленческих решений

в)концепция проектирования

г)Проект документа системы качества

**10. «В ИСО 9000 выделяется следующие общие категории продукции:»**

а)оборудование (технические средства);

б)интеллектуальная продукция (средства), под которым понимается продукт интеллектуальной деятельности, включающий в себя информацию, выраженную через средства поддержки; интеллектуальная продукция может быть как в форме программ для компьютера, так и в форме концепций, протоколов или методик

в)перерабатываемые материалы, под которыми понимается материальная продукция, получаемая путем переработки сырья в заданное состояние; перерабатываемые материалы

г)услуги

д)работы