1. **Какие процессы системы менеджмента качества не отражены в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Вопрос 1Выберите один ответ:**

Процессы планирования

Процессы улучшения

Процессы лидерства руководства

Процессы обеспечения ресурсами

Процессы оценки результатов деятельности

Процессы средств обеспечения

Процессы среды организации

Процессы жизненного цикла продукции и услуг

**Ответ: Процессы оценки результатов деятельности**

1. **Какие модели используются для анализа состояния функционирующей системы менеджмента качества? Вопрос 2Выберите один ответ:**

Абстрактно-исследовательские

Абстрактно-нормативные

Абстрактно-проектировочные

Абстрактно-аналитические

**Ответ: Абстрактно-исследовательские**

1. **Укажите НЕ корректно сформулированный этап цикла Э. Деминга. Вопрос 3Выберите один ответ:**

Планирование

Разработка

Контроль

Совершенствование продукции

**Ответ: Разработка**

1. **Какой этап эволюции деятельности в области качества характерен для мануфактурной организации производства? Вопрос 5Выберите один ответ:**

Индивидуальная форма организации работ по качеству

Индустриальный этап

Системная организация работ по качеству

**Цеховая форма организации работ по качеству**

1. **Расположите в правильной последовательности (сверху вниз) порядок действий процесса улучшения в организации**

**Анализ и оценка существующего положения с целью определения областей для улучшения**

**Установление целей улучшения**

**Поиск возможных решений для достижения этих целей**

**Оценка и выбор решений**

**Измерение, проверка, анализ и оценка результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели**

**Оформление изменений**

1. **Укажите позиции, НЕ являющиеся принципами качества, сформулированные Э. Демингом. Вопрос 6Выберите один или несколько ответов:**

Создание системы эффективного руководства

Устранение препятствий, которые не позволяют кадровому рабочему гордиться своим мастерством

**Разработка письменных стандартных инструкций**

Постоянное совершенствование товара или услуги

Постоянное совершенствование системы производства и обслуживания для повышения качества и производительности и снижения затрат

**Формирование норм и расписаний**

**Проведение компетентных консультаций**

Участие каждого в программе преобразований компании

Внедрение обширной программы повышения квалификации и самосовершенствования

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Отказ от лозунгов, проповедей и заданий для рабочих, призывающих к нулевому браку и достижению новых уровней производительности

Создание системы подготовки кадров на рабочих местах

Уничтожение страха, что дает возможность эффективной работы на компанию

Устранение зависимости от массового контроля

1. **В какой из современных трактовок категории качество служит производной от какого-либо измеримого количественного параметра? Вопрос 7Выберите один ответ:**

Качество как соответствие назначению

Качество как соответствие стоимости

Качество как соответствие стандартам

Качество как степень удовлетворения запросам потребителей

Качество как абсолютная оценка

**Качество как свойство продукции**

1. **Укажите специалистов в области качества, осуществляющие свою деятельность в рамках фазы управления качеством. Вопрос 8Выберите один или несколько ответов:**

Генри Эмерсон

Арманд Фейгенбаум

Эдвард Деминг

Фредерик Тейлор

Генри Леланд

Джордж Джуран

Генри Форд

Филип Кросби

Каори Ишикава

Генити Тагути

**Ответ: Эдвард Деминг, Джордж Джуран, Арманд Фейгенбаум, Каори Ишикава, Филип Кросби**

1. **Какой опыт управления качеством основан на разработках Э. Деминга? Вопрос 9Выберите один ответ:**

**Японский**

Американский

Европейский

Российский

1. **Укажите позиции, НЕ относящиеся к принципам производительности по Генри Эмерсону. Вопрос 10Выберите один или несколько ответов:**

Дисциплина

Вознаграждение за производительность

Справедливое отношение к персоналу

Нормализация условий

Быстрый, надежный, полный, точный и постоянный учет

Диспетчеризация

**Ответственность руководства**

Здравый смысл

**Исключение норм (квот) на производстве**

**Разрушение барьеров между отделами**

Точно поставленные идеалы и цели

Письменные стандартные инструкции

**Ответ: Ответственность руководства, Исключение норм (квот) на производстве, Разрушение барьеров между отделами**

1. **Какая деятельность по улучшению характеризуется разработкой новых процессов и продукции, овладение новыми подходами, методами и технологиями? Вопрос 11Выберите один или несколько ответов:**

Реинжиниринг

Совершенствование

**Инновации**

«Кайзен» процесс

1. **Кем из промышленников была предложена концепция научного менеджмента и нормирования труда? Вопрос 12Выберите один ответ:**

Генри Эмерсон

Фредерик Тейлор

Эдвард Деминг

Генри Форд

**Ответ: Фредерик Тейлор**

1. **Какая модель является основой разработки голландских специалистов Дж. Эттингера и Дж. Ситтига? Вопрос 13Выберите один ответ:**

Описательная

Графическая

Иерархическая

Смешанная

**Ответ: Графическая**

1. **Какая фаза развития философии качества предусматривала совершенствование системы менеджмента качества? Вопрос 14Выберите один ответ:**

Менеджмент качества

Интеграционный этап

Фаза отбраковки

Управление качеством

Контроль качества

Системная организация работ по качеству

**Ответ: Управление качеством**

1. **Какая фаза развития философии качества предусматривала совершенствование административных процессов организации? Выберите один ответ:**

Менеджмент качества

Управление качеством

Качество среды

Контроль качества

**Ответ: Управление качеством**

1. **Какая фаза развития философии качества предусматривала управление требованиями? Вопрос 17Выберите один ответ: (хз)**

Системная организация работ по качеству

Менеджмент качества

Контроль качества

Интеграционный этап

Управление качеством

Фаза отбраковки

**Ответ: Менеджмент качества**

1. **Укажите специалистов в области качества, осуществляющие свою деятельность в рамках фаз отбраковки и всеобщего управления качеством. Вопрос 16Выберите один или несколько ответов (тут не все, но эти точно):**

Каори Ишикава

Эдвард Деминг

**Фредерик Тейлор**

Джордж Джуран

Арманд Фейгенбаум

**Генри Форд**

**Генри Леланд**

Филип Кросби

**Генри Эмерсон**

Генити Тагути

1. **Кем из промышленников был предложен кадровый менеджмент и идея разделения ответственности между работниками и управленцами? Вопрос 18Выберите один ответ:**

Фредерик Тейлор

Арманд Фейгенбаум

Эдвард Деминг

Генри Эмерсон

Сэмюэль Кольт

Генри Форд

Генри Леланд

**Ответ: Фредерик Тейлор**

1. **Что Филипп Кросби считал основой системы качества? Выберите один ответ:**

Концепцию «Ноль дефектов»

Соответствие требованиям

Стоимость несоответствия требованиям

Предупреждение дефектов

**Ответ: Предупреждение дефектов**

1. **Что Филипп Кросби считал мерой качества? Выберите один ответ:**

Коэффициент выхода годных изделий

Соотношение предупреждающих и корректирующих действий

Ноль дефектов

Соответствие требованиям

Эффективность устранения дефектов

Стоимость несоответствия требованиям

**Ответ: Ноль дефектов**

1. **Укажите количество этапов эволюции деятельности в области качества. Вопрос 19Выберите один ответ:**

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

**Ответ: 4**

1. **Какие позиции наиболее присущи концепции всеобщего менеджмента качества? Вопрос 21Выберите один или несколько ответов: (не точно)**

**Основной упор на кадровый потенциал**

Недопущение дефектных изделий потребителю

Математическое и имитационное моделирование

Сертификация систем менеджмента качества

Управление требованиями

Системное управление административными процессами организации

**Эффективное управление процессами жизненного цикла продукции**

**Устранение глубинных причин дефектов изделий**

Полное обеспечение соответствия требования

**Ориентация на запросы потребителей**

1. **В какой из основных групп мер по обеспечению качества при проектировании и разработке определены меры по разработке окончательных технических требований на контрольно-измерительное оборудование, необходимое при входном контроле материалов, контроле продукции при изготовлении и эксплуатационных испытаниях? Вопрос Выберите один ответ:**

Меры по поддержанию качества технологических процессов

Меры по поддержанию требуемого качества

Разработка конструкции, удовлетворяющей требованиям

Разработка требований к качеству изделия

**Ответ: Меры по поддержанию качества технологических процессов**

1. **Какая из указанных позиций не является результатом процесса проектирования и разработки? Вопрос 28Выберите один ответ:**

Поставляемые материально-технические ресурсы

Перечень технических требований к продукции

Промышленные образцы продукции

Промежуточная конструкция изделия

**Ответ: Поставляемые материально-технические ресурсы**

1. **Какая позиция не является этапом метода «Развертывания функций качества»? Вопрос 29Выберите один ответ:**

Выявление пожеланий потребителей

Определение технических характеристик

Оценка технических характеристик и развитие целей

Оценка стоимости продукции конкурентов

Перевод пожеланий потребителей в конкретные технические характеристики

Установление технических характеристик, подлежащих оптимизации

**Ответ: Оценка стоимости продукции конкурентов**

1. **Отметьте основные требования, относящиеся к обеспечению качества процессов поставщика. Вопрос 32Выберите один или несколько ответов:**

Требования к качеству комплектующих изделий, таре, упаковке, хранению, перевозке продукции поставщика

Требования к осуществлению входного контроля продукции поставщика

Требования возмещению ущерба за поставку продукции поставщика не надлежащего качества

**Требования к квалификации персонала поставщика**

Требования к обращению с продукцией поставщика не надлежащего качества

Требования к страхованию сохранности продукции поставщика при перевозках

**Требования к порядку осуществления выходного контроля продукции поставщика**

**Ответ: Требования к квалификации персонала поставщика, Требования к порядку осуществления выходного контроля продукции поставщика**

1. **Какие контрольные испытания имеют цель оценки готовности предприятия к выпуску продукции данного вида в заданном объеме? Вопрос 35Выберите один ответ:**

Квалификационные контрольные испытания

Предъявительские контрольные испытания

Инспекционные контрольные испытания

Сертификационные контрольные испытания

**Ответ: Квалификационные контрольные испытания**

1. **Укажите принцип менеджмента качества, связанный с особой ролью экспертных оценок при определении требований потребителей. Вопрос 39Выберите один ответ:**

Процессный подход

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

**Принятие решений, основанных на фактах**

Лидерство руководителя

Системный подход

Вовлечение персонала

Постоянное улучшение

1. **Допишите условие эффективности исследования удовлетворенности потребителей**

…

Охват значительного числа потребителей

Постоянное совершенствование методики оценки

Принятие и реализация управленческих решений по результатам оценки

**Ответ: Системность проведения**

1. **Укажите уровень удовлетворённости потребителей Теории Н. Кано, который отражает характеристики продукции, побуждающие или не побуждающие потребителя к ее приобретению. Вопрос 41Выберите один ответ:**

Привлекающее качество

Желаемое качество

Ожидаемое качество

Приемлемое качество

**Ответ: ожидаемое качество**

1. **Отметьте из перечисленных основные действия, позволяющие провести классификацию групповых мнений потребителей. Вопрос 42Выберите один или несколько ответов:**

**Установление причин отказов от покупки в случае неполного соответствия изделий** требованиям различных групп потребителей

**Выявление отношения потребителей к цене изделия**

Разграничение стратегических целей деятельности в области качества с учетом интересов различных категорий потребителей

Дифференциация обратной связи с потребителями, включая их жалобы

Определение показателей оценки потребителями качества изделий при выборе и покупке

Мониторинг и применение методов оценки степени удовлетворенности потребителей

**Выявление изделий, качество которых нуждается в улучшении**

Постоянный сбор информации об ожиданиях потребителей

**Установление степени соответствия ассортимента и качества поступающих в продажу** товаров потребительскому спросу

Совершенствование как механизма определения круга потребителей, сбора и анализа информации об их требованиях

ПРОВЕРИТЬ!

1. **Допишите недостающую форму взаимодействия с поставщиками**

…

Организационно-экономическая

Финансово-экономическая

Социально-психологическая

**Ответ: Юридическая**

1. **Расположите в правильной последовательности (сверху-вниз) элементы цикла управления взаимоотношениями с потребителями**

**Ответ:**

Ожидаемое качество

Определение запросов потребителей

Применение метода развёртывания функций качества

Проектирование и разработка качественной продукции

Производство и обслуживание продукции

Мониторинг потребителей продукции

Применение корректирующих действий на всех этапах жизненного цикла продукции

1. **Соотнесите основные характеристики взаимоотношений с поставщиками**

Высокая открытость - **Партнерство**

Относительная важность цены - **Партнерство**

Небольшая гибкость - **Соперничество**

Значительный объем продукции в заключаемых договорах - **Партнерство**

Низкая открытость - **Соперничество**

Высокая надежность - **Партнерство**

Не очень высокая надежность - **Соперничество**

Один или несколько поставщиков - **Партнерство**

Кратковременные отношения - **Соперничество**

Возможная удаленность поставщиков - **Соперничество**

Достаточно высокая гибкость - **Партнерство**

Множество поставщиков - **Соперничество**

Долгосрочные отношения - **Партнерство**

Небольшой объем продукции в заключаемых договорах - **Соперничество**

Качество гарантировано поставщиком - **Партнерство**

Близость к поставщику - **Партнерство**

Цена – основной фактор - **Соперничество**

1. **Какая из перечисленных функций НЕ является основной в процессе производства и обслуживания продукции? Вопрос 35Выберите один ответ:**

Контроль системы менеджмента качества

Контроль процессов

Мотивация изготовителей и персонала

Контроль продукции

**Ответ: Контроль системы менеджмента качества**

1. **В каком из методов оценки возможностей поставщиков классифицируются дефекты поступающих деталей и используются штрафные баллы в зависимости от значимости дефекта? Вопрос 31Выберите один ответ:**

Оценка образцов поставляемой продукции

Исследование репутации поставщика

Метод А. Робертсона

Оценка на основе опыта аналогичных поставок и опыта других потребителей

Метод контроля несоответствий

Аудит системы менеджмента качества

**Ответ: Оценка образцов поставляемой продукции**

1. **Какая деятельность по улучшению характеризуется революционным подходом к совершенствованию процессов и продукции? Вопрос 23Выберите один или несколько ответов: (не точно)**

Система «Канбан»

Реинжиниринг

Инновации

Бенчмаркинг

Аутсо́рсинг

«Кайзен» процесс

**Ответ: Реинжиниринг**

1. **Какие модели используются для анализа и организации создаваемых систем менеджмента качества? Вопрос 21Выберите один или несколько ответов:**

Абстрактно-аналитические

**Абстрактно-проектировочные**

Абстрактно-исследовательские

Абстрактно-нормативные

Информационные

Имитационные

1. **Какая деятельность по улучшению характеризуется эволюционным подходом к совершенствованию процессов и продукции? Вопрос 20Выберите один или несколько ответов:**

«Кайзен» процесс

Реинжиниринг

Система «Канбан»

Инновации

Аутсо́рсинг

Бенчмаркинг

**Ответ: «Кайзен» процесс**

1. **Какой опыт управления качеством основан на законодательной основе для проведения всех работ, связанных с оценкой и подтверждением качества? Вопрос 18Выберите один ответ:**

Китайский

Американский

**Европейский**

Корейский

Российский

Японский

1. **В какой из современных трактовок категории качества одним из компонентов его определения является полезность продукции? Вопрос 16Выберите один ответ:**

Качество как соответствие стоимости

Качество как соответствие стандартам

Качество как степень удовлетворения запросам потребителей

Качество как соответствие назначению

Качество как свойство продукции

Качество как абсолютная оценка

**Ответ: Качество как соответствие стоимости**

1. **Укажите позиции, НЕ относящиеся к 10 условиям, способствующих успешному осуществлению процесса улучшения деятельности организации по Дж. Харрингтону. Вопрос 11Выберите один или несколько ответов:**

Вера в то, что нет предела совершенствованию

Отношение к потребителю как важнейшей составляющей данного процесса

Разработка обширной программы повышения квалификации и самосовершенствования

Настрой на постоянное совершенствование товара или услуги

Вера в то, что поставщики станут вашими партнерами, если будут понимать ваши задачи

Уверенность в том, что предотвращение проблем лучше, чем реагирование на них, когда они возникают

Уделение основного внимания совершенствованию процессов, а не людей

Стандарт работы, выражающийся в форме «ноль ошибок»

**Ответ: Разработка обширной программы повышения квалификации и самосовершенствования, Настрой на постоянное совершенствование товара или услуги**

1. **Для какого этапа эволюции деятельности в области качества характерно усиление роли таких звеньев производства, как проектирование, испытания, технологическая подготовка производства новых изделий? Выберите один ответ:**

Мануфактурная форма организации работ по качеству

**Индустриальный этап**

Системная организация работ по качеству

Индивидуальная форма организации работ по качеству

Цеховая форма организации работ по качеству

Интеграционный этап

1. **Какой из перечисленных показателей не используется при оценке возможности поставщиков по методу А. Робертсона? Выберите один ответ:**

Цена продукции

Качество изделий

Обслуживание после поставки

Гибкость объема поставок

**Ответ: гибкость объема поставок**

1. **Что с точки зрения внутреннего потребителя не должно определять качество закупок? Выберите один ответ:**

Возможность сборки поставленных изделий в более сложные узлы

Соответствием поставленных изделий техническим условиям, стандартам, чертежам

Экономически целесообразные цены

Своевременная поставка требуемого объема изделий

**Ответ: Эконмически целесообразные цены**

1. **Допишите недостающую функцию специализированных подразделений в системе отделов технического контроля по работе с поставщиками (2 или 3 слова)**

…

Контроль за проведением технологических испытаний

Контроль за соблюдением правил складирования, хранения и выдачи в производство комплектующих

Совместное с поставщиками составление актов по дефектам и оформление документов по результатам контроля

**Ответ: Входной контроль качества**

1. **Допишите недостающие слова в основных элементах процесса проектирования и разработки.**

Определение и анализ требований, относящихся к продукции

**Планирование** проектирования и разработки

Поддержание связи с потребителем

Входные и выходные данные для проектирования и разработки

**Анализ** проекта и разработки

Верификация проекта и разработки

**Валидация** проекта и разработки

Управление изменениями проекта и разработки

1. **Укажите количество этапов процесса проектирования и разработки.**

Ответ: 15

1. **Что расположено на «чердаке» «дома качества»? Выберите один ответ:**

**Корреляционная матрица технических характеристик продукции**

Результаты оценки конкурентоспособности продукции

Результаты оценки степени важности требований потребителей и технических характеристик продукции

Матрица взаимосвязей требований потребителей и технических характеристик продукции

1. **Отметьте характеристики, НЕ отражающие ресурсы в системе показателей поставщика. Выберите один или несколько ответов:**

Наличие новых проектов, изделий и технологий

Экономические аспекты деятельности

Производственно-технологическая база

Финансовая стабильность

Возможности персонала

Потенциал менеджеров высшего уровня

**Ответ: Наличие новых проектов, изделий и технологий, Экономические аспекты деятельности**

1. **Отметьте основные функции управления качеством. Выберите один или несколько ответов:**

**Организация**

Разработка требований

Улучшение

**Мотивация**

Аттестация

**Планирование**

**Контроль**

Аудит

1. **Определите термин, соответствующий следующему определению: «Менеджмент, направленный на выполнение требований к качеству». Выберите один ответ:**

Управление качеством

Менеджмент качества

Обеспечение качества

Улучшение качества

**Ответ: Управление качеством**

1. **Определите термин, соответствующий следующему определению: «Определение соответствия требованиям для конкретного или предполагаемого использования». Выберите один ответ:**

Контроль

Испытание

Качество в эксплуатации

Обеспечение качества

**Ответ: Испытание**

1. **Допишите недостающий этап внедрения процессного подхода в организации**

Реализация и управление процессами

Определение входов и выходов процессов

Выявление границ и установление ответственности за процессы

Контроль и оценивание процессов

Описание структуры процессов

Определение видов и целей процессов

**Ответ: Улучшение процессов**

1. **Допишите недостающую из девяти область Дж. Стивенсона, в которых потенциальные идеи поставщиков могут привести к росту конкурентоспособности организации**

Повышение качества изделия

Улучшение разработки (проекта) изделия

Сокращение времени, которое необходимо для представления изделия на рынок

Более полное удовлетворение требований потребителей

Представление новых изделий или процессов

Сокращение расходов на закупки

Сокращение транспортных расходов

Сокращение производственных расходов

**Ответ: Сокращение складских расходов**

1. **Допишите недостающий важнейший элемент обеспечения качества в процессе закупок (5 слов и 1 предлог)**

1. Определение требований к качеству поставляемых материально-технических ресурсов, комплектующих изделий, продукции

2. Оценка и выбор квалифицированных поставщиков, и заключение с ними соглашений по качеству

3. …

4. Определение требований к процессам деятельности поставщика, а также критериев оценки и выбора поставщиков

5. Осуществление входного контроля качества продукции поставщиков

**Ответ: Формирование системы партнерских отношений с поставщиками**

1. **Дополните через запятую недостающие принципы менеджмента качества**

1. Ориентация на потребителя

2. Лидерство руководителя

3. …

4. Процессный подход

5. …

6. Постоянное улучшение

7. Принятие решений, основанное на фактах

8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками

**Ответ: Вовлечение работников, Системный подход**

1. **Кто впервые применил в промышленном производстве сборочный конвейер? Выберите один ответ:**

Анри Файоль

Генри Эмерсон

Генри Форд

Генри Леланд

Сэмюэль Кольт

Фредерик Тейлор

**Ответ: Генри Форд**

1. **Укажите позиции, относящиеся к циклу Э. Деминга. Выберите один или несколько ответов:**

Планирование

Проектирование и разработка

Контроль

Улучшение

Закупки

Производство

Обслуживание

Управление устройствами для мониторинга и измерений

**Ответ: Планирование, Производство, Контроль**

1. **Укажите количество эволюционных фаз развития философии качества**

**Ответ: 5**

1. **Укажите количество принципов всеобщего менеджмента качества**

**Ответ: 9**

1. **Какое понимание качества характерно для древних культур и сводится к осознанию основных природных стихий? Выберите один ответ:**

Системное

Субстрактное

Предметное

Функциональное

**Ответ: Субстрактное**

1. **Расположите в правильной последовательности (сверху вниз) этапы внедрения процессного подхода в организации:**

1.Определение границ и установление ответственности за процессы

2.Контроль и оценивание процессов

3.Определение видов и целей процессов

4.Описание структуры процессов

5.Определение входов и выходов процессов

6.Реализация и управление процессами

**Ответ: Определение видов и целей процессов**

**Определение границ и установление ответственности за процессы**

**Определение входов и выходов процессов**

**Описание структуры процессов**

**Реализация и управление процессами**

**Контроль и оценивание процессов**

1. **Расположите в естественной последовательности роста (сверху-вниз) степень удовлетворенности потребителей**

1.Желаемое качество

2.Низкая удовлетворенность

3.Высокая удовлетворенность

4.Привлекающее качество

5.Ожидаемое качество

**Ответ:**

**Низкая удовлетворенность**

**Ожидаемое качество**

**Желаемое качество**

**Привлекающее качество**

**Высокая удовлетворенность**

1. **Что не является функцией управления качеством? Выберите один ответ:**

Планирование

Организация

Улучшение

Мотивация

**Ответ: Улучшение**

1. **К какому виду юридической ответственности относятся положения закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»? Выберите один ответ:**

Уголовная

Административная

Дисциплинарная

Гражданско-правовая

**Ответ: Гражданско-правовая**

1. **Укажите принцип менеджмента качества, связанный с восприятием каждого последующего процесса как своего потребителя. Выберите один ответ:**

Процессный подход

Лидерство руководителя

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Принятие решений, основанных на фактах

Постоянное улучшение

Системный подход

Вовлечение персонала

**Ответ: Вовлечение персонала**

1. **По каким учетным документам осуществляется контроль за устранением дефектов? Выберите один или несколько ответов:**

Журнал учета результатов контрольных операций

Акт дефектации изделий

Журнал учета и подготовки результатов испытаний

Сигнальный листок

Ведомость дефектов

Карта дефекта

**Ответ: Сигнальный листок**

1. **Какой термин соответствует следующему определению: «Проверка соответствия продукции или процесса установленным требованиям»? Выберите один ответ:**

Контролируемый признак

Поверка средств контроля

Метод контроля

Контроль качества

**Ответ: Контроль качества**

1. **Соотнесите специфические способы взаимодействия с поставщиком и его позицией в конкурентной среде**

Уменьшение уровня доверия - **стратегические поставщики**

Расторжение долгосрочного договора - **конкурирующие поставщики**

Смена поставщика - **конкурирующие поставщики**

Снижение цены - **конкурирующие поставщики**

Поиск поставщика за рубежом - **поставщики монополисты**

Предупреждение о PR-акции в сообществе индустриальных потребителей - **конкурирующие поставщики**

Изменения в системе управления поставщика - **стратегические поставщики**

Обучение и решение проблемы путем командирования специалистов - **стратегические поставщики**

1. **Какие контрольные испытания позволяют получить наиболее точные характеристики одного или нескольких свойств испытываемого изделия? Выберите один ответ:**

Натурные испытания

Лабораторные испытания

Полигонные испытания

Стендовые испытания

**Ответ: Стендовые испытания**

1. **К какому основному признаку по действующей видовой классификации контроля качества относится регистрационный контроль? Выберите один ответ:**

В зависимости от уровня технической оснащенности

По типу проверяемых параметров и признакам качества

По степени использования средств контроля

По объекту контроля

**Ответ: По степени использования средств контроля**

1. **Укажите несуществующий этап обеспечения качества в процессе закупок. Выберите один ответ:**

Деятельность организации перед заключением контракта

Деятельность организации при заключении контракта

Деятельность организации при исполнении контракта

Деятельность организации после исполнения контракта

**Ответ: Деятельность организации после исполнения контракта**

1. **Кто впервые применил в промышленном производстве пару «проходной» и «непроходной» калибр? Выберите один ответ:**

Генри Леланд

Генри Форд

Сэмюэль Кольт

Генри Эмерсон

**Ответ: Генри Леланд**

1. **Какой опыт управления качеством основан на жестком контроле качества изготовления продукции с использованием методов математической статистики? Выберите один ответ:**

Японский

Российский

Американский

Корейский

Европейский

Китайский

**Ответ: американский**

1. **Какие модели взяты за основу при разработке стандартов серии ИСО 9000? Выберите один ответ:**

Абстрактно-нормативные

Абстрактно-аналитические

Абстрактно-проектировочные

Абстрактно-исследовательские

**Ответ: Абстрактно-нормативные**

1. **Отметьте компанию, представившую результаты исследований взаимосвязи между удовлетворенностью и лояльностью потребителей. Выберите один ответ:**

Hewlett-Packard

Acer

British Petroleum

Epson

Xerox

Bridgestone

**Ответ: Xerox**

1. **Какие основные группы процессов системы менеджмента качества отражены в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Выберите один или несколько ответов:**

**1.процессы средств обеспечения**

2.процессы управления изменениями

3.процессы управления проектами организации

**4.процессы среды организации**

**5.процессы обеспечения ресурсами**

**6.процессы жизненного цикла продукции и услуг**

7.процессы менеджмента рисков организации

8.процессы оценки результатов деятельности

1. **Отметьте виды контроля, относящиеся к основному классификационному признаку контроля качества «По положению в производственном процессе» Выберите один или несколько ответов:**

Межоперационный контроль

Входной контроль качества поступающих на предприятие от поставщиков сырья, материалов, полуфабрикатов

Активный контроль

Контроль в процессе проектирования нового изделия

Периодический контроль

Приемочный контроль

**Ответ: Контроль в процессе проектирования нового изделия**

**Входной контроль качества поступающих на предприятие от поставщиков сырья, материалов, полуфабрикатов**

**Межоперационный контроль**

**Приемочный контроль**

1. **К какому основному признаку по действующей видовой классификации контроля качества относятся металлографические исследования? Выберите один ответ:**

По возможности последующего использования продукции

По степени использования средств контроля

По типу проверяемых параметров и признакам качества

По объекту контроля

**Ответ: По типу проверяемых параметров и признакам качества**

1. **Укажите метод исследования удовлетворенности потребителей, в котором исследуется восприимчивость ограниченного числа характеристик продукции. Выберите один ответ:**

Фокус-группы

Опросы потребителей при каждой сделке

Обзор рынка

Опросы новых клиентов и «потерянных» потребителей

Тайный потребитель

Сбор жалоб, предложений и комментариев потребителей

Консультационные группы

**Ответ: фокус-группы**

1. **Соотнесите санкции с видами юридической ответственности**

Аннулирование аттестата аккредитации органа сертификации - **Административная**

Строгий выговор - **Дисциплинарная**

Лишение свободы - **Уголовная**

Штраф - **Административная и уголовная**

Увольнение - **Дисциплинарная**

Лишение права занимать определенные должности - **Уголовная**

Конфискация имущества - **Уголовная**

Замечание - **Дисциплинарная**

Арест - **Уголовная**

Возмещение убытков - **Гражданско-правовая**

Выговор - **Дисциплинарная**

Компенсация морального вреда - **Гражданско-правовая**

Прекращение действия сертификата – **Административная**

1. **Кто не осуществляет контроль качества на промышленных предприятиях? Выберите один ответ: (мб само задание неправильное, ответа получается нет!)**

**Работники отдела технического контроля**

Представители заказчика

Рабочие

Поставщики комплектующих изделий

1. **Укажите принцип менеджмента качества, связанный с обеспечением постоянного фокусирования внимания на удовлетворении запросов потребителей. Выберите один ответ:**

Взаимовыгодные отношения с поставщиками

Вовлечение персонала

Постоянное улучшение

Процессный подход

Лидерство руководителя

Системный подход

Принятие решений, основанных на фактах

**Ответ: Лидерство руководителя**

1. **Отметьте основные преимущества множества поставщиков. Выберите один или несколько ответов:**

Снижение рисков

**Условия поставки**

**Цена**

Сокращение сроков поставки нового изделия

Низкая административная нагрузка

Гибкость поставки

Низкий уровень допускаемых ошибок

**Объем производства продукции**

Высокое качество продукции

1. **Какое понимание качества связано со специфическими изменяющимися свойствами объектов? Выберите один ответ:**

Интегральное

Функциональное

Субстрактное

Системное

Конфигурационное

Предметное

**Ответ: Предметное**

1. **В каком из методов оценки возможностей поставщиков используется шкала своевременности поставки продукции? Выберите один ответ:**

Оценка образцов поставляемой продукции

Исследование репутации поставщика

Метод А. Робертсона

Оценка на основе опыта аналогичных поставок и опыта других потребителей

Метод контроля несоответствий

Аудит системы менеджмента качества

**Ответ: Метод А. Робертсона**

1. **Отметьте основные цели исследования удовлетворенности потребителей. Выберите один или несколько ответов:**

Выявлению ценностей потребителей, влияющих на их предпочтения

**Привлечения новых потребителей**

Измерение степени удовлетворенности продукцией

Определение приоритетных направлений и объектов для проведения улучшений в организации

**Расширение и формирование новых рынков сбыта**

Сравнение представления персонала об ожиданиях потребителей с их реальными требованиями

**Роста числа постоянных клиентов**

**Принятие управленческих решений для повышения степени удовлетворенности потребителей**

Формирование факторов, влияющих на повышение степени удовлетворенности

1. **Отметьте социально-психологические факторы, формирующие качество в процессе производства и обслуживания. Выберите один или несколько ответов:**

**Уровень квалификации сотрудников**

**Личная инициатива и творческое отношение к выполняемой работе**

Удобство организации системы технического контроля

**Культура производства**

**Заинтересованность персонала в улучшении результатов своей деятельности**

Соблюдение технологической дисциплины