

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.05.2022 13:35:42
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Утверждены

Советом по учебно-методическим вопросам
и качеству образования
15 декабря 2021 г.
протокол №4

Председатель



Карх Д.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проверки сформированности компетенций при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством программа «Управление качеством в бизнес-системах» по всем формам обучения (в том числе, с применением дистанционных образовательных технологий)

Разработаны

УМК Института
Менеджмента, предпринимательства и инжиниринга

Председатель Шихалев С.В.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уральский государственный экономический университет»
(УрГЭУ)

**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА
ЗАСЕДАНИЯ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ КОМИССИИ
ИНСТИТУТА ИНСТИТУТА МЕНЕДЖМЕНТА,
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ИНЖИНИРИНГА**
(наименование коллегиального органа)

15.03.2022

№ 6

г. Екатеринбург

ПРИСУТСТВОВАЛИ: 14 чел. из 16 членов учебно-методической комиссии.

СЛУШАЛИ: Ученого секретаря кафедры управления качеством и экспертизы товаров и услуг Худякову Т.С. о подготовке фондов оценочных средств для проверки сформированности компетенций при освоении образовательной программы магистратуры «Управление качеством в бизнес-системах» направление 27.04.02 «Управление качеством» (далее ФОС).


Худякова Т.С. сообщила, что ФОС по направлению 27.04.02 «Управление качеством» включает в себя:

- общие требования к системе оценивания сформированности компетенций;
- порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций;
- критерии оценивания уровня сформированности компетенций;
- тестовые задания для проверки сформированности *универсальных компетенций, общепрофессиональных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- практические задания (кейсы) для проверки сформированности *профессиональных компетенций*, которые соответствуют области и видам профессиональной деятельности выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 27.04.02 «Управление качеством».

ПОСТАНОВИЛИ:

ФОС по основной профессиональной образовательной программе высшего образования направления подготовки 27.04.02 «Управление качеством», профиль «Управление качеством в бизнес-системах» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 «Управление качеством» и рекомендуется к реализации, при проведении независимой оценки качества подготовки обучающихся образовательных организаций высшего образования.

Председатель УМК


Подпись / Расшифровка подписи С.В. Шихалев

Секретарь


Подпись / Расшифровка подписи Н.А. Лесникова

Экспертное заключение

на фонд оценочных средств (далее – ФОС) компетенций по основной образовательной программе высшего образования – программе бакалавриата по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством профиль «Управление качеством в бизнес-системах»

г. Екатеринбург

«__» _____ 2022 года

Уральское межрегиональное территориальное управление Федерального Агентства по техническому регулированию (УМТУ Росстандарта) провело экспертизу и оценку содержания ФОС компетенций по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в бизнес-системах», реализуемой в ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет» на соответствие требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению 27.04.02 Управление качеством, утверждённого приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 11 августа 2020 № 947 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, зарегистрированного в Министерстве юстиции Российской Федерации 21.08.2020 № 59385.

В ходе экспертизы был рассмотрен фонд оценочных средств для проверки сформированности компетенций при освоении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению 27.04.02 Управление качеством по очной и заочной формам обучения (в том числе, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), включающих в себя:

- общие требования к системе оценивания сформированности компетенций;
- порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций;
- критерии оценивания уровня сформированности компетенций;
- тестовые задания для проверки сформированности *универсальных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- тестовые задания для проверки сформированности *общепрофессиональных компетенций*, предусмотренных ФГОС ВО;
- практические задания (кейсы) для проверки сформированности *профессиональных компетенций*, которые соответствуют области и видам профессиональной деятельности выпускников, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 27.04.02 Управление качеством.

Анализ представленных материалов и требований, установленных федеральным государственным стандартом высшего образования по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению 27.04.02 Управление качеством показал:

1. Содержание тестовых заданий направлены на формирование *универсальных и общепрофессиональных компетенций*, установленных федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 27.04.02 Управление

качеством. В тесты включены базовые знания, отражающие сущность, содержание и закономерности явлений, составляющих основу универсальных и общепрофессиональных компетенций. Вопросы тестовых заданий сформулированы четко, корректно, логично выстроены и рассчитаны на оценку уровня учебных достижений обучающихся в конкретной области знаний. Тестовые задания определяемы, ориентированы на получение от обучающегося однозначного заключения в виде правильного ответа. Абсурдные, неоднозначные варианты ответов в тестовых заданиях отсутствуют.

2. Содержание практических кейсов и индикаторов их достижения позволяют оценить, насколько сформированы *профессиональные компетенции* в области управления качеством и насколько готов обучающийся к выполнению таких типов задач профессиональной деятельности как научно-исследовательская, производственно-технологическая и организационно-управленческая. Практические кейсы носят компетентностно-ориентированный, прикладной характер и составлены с учетом профессиональных стандартов:

– 40.060 Профессиональный стандарт «Специалист по сертификации продукции», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 26 ноября 2014 г. № 34921;

– 40.062 Профессиональный стандарт «Специалист по качеству», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 г. № 276н.

3. Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций. Фонды оценочных средств компетенций позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций. Для оценивания уровня сформированности компетенций применяется 100-балльная система оценивания (с переводом рейтинга в пятибалльную систему), которая в зависимости от полученного итогового балла может соответствовать *высокому* (5 баллов – 100%-85%, 4 балла – 84%-70%), *среднему* (3 балла – 69%-50%), *низкому* (0 баллов – 49% и менее) уровням сформированности компетенций. Содержание критериев изложено понятным и доступным языком.

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение:

ФОС компетенций по основной профессиональной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством, профиль «Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг» соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 27.04.02 Управление качеством и рекомендуется к реализации, при проведении независимой оценки качества подготовки обучающихся образовательных организаций высшего образования.

Руководитель УМТУ Росстандарта



С.В. Михеева

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СИСТЕМЕ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущей и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель оценки уровня сформированности компетенций формируется на основе проведения **текущей аттестации** обучающегося по компетенциям.

Показатель рейтинга по каждой компетенции выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Результат входного контроля и общий показатель сформированности компетенций формируется включается в индивидуальный общий рейтинг обучающегося.

Порядок формирования компетенций и проведения процедур по оценке сформированности компетенций

В начале первого курса (входной контроль) – балл вступительных испытаний.

66 баллов и более – 5 баллов

65-60 баллов – 4 балла

59-40 баллов – 3 балла

1, 2 семестр – формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций.

В конце 2 семестра – проверка уровня сформированности универсальных и общепрофессиональных компетенций.

3 семестр – формирование профессиональных компетенций.

В конце 3 семестра - проверка уровня сформированности профессиональных компетенций.

4 семестр - все компетенции отрабатываются до уровня, установленного ОПОП, результаты сформированности компетенций проверяются на итоговой государственной аттестации.

Индивидуальный рейтинг обучающегося может учитываться при обсуждении результатов итоговой государственной аттестации.

Используется **100-балльная система оценивания**.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплинам, практикам, итоговой государственной аттестации в пятибалльную систему.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя	Уровень сформированности
100% - 85%	5 баллов	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне	Высокий уровень сформированности и компетенций
84% - 70%	4 балла	обладают теоретическими знаниями в полном	

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя	Уровень сформированности
		<p>объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.</p> <p>Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы(ответа и т.д.)</p>	
69% - 50 %	3 балла	<p>обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне.</p> <p>Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.</p>	Средний уровень сформированности и компетенций
49 % и менее	0 баллов	<p>обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.</p> <p>Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач</p>	Низкий уровень сформированности и компетенций
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»	Высокий, средний или низкий уровень сформированности и компетенций
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»	Низкий уровень сформированности и компетенций

УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Цель науки — ...

- а) познание законов развития природы и общества и воздействие на природу на основе использования знаний для получения полезных обществу результатов
- б) обоснованное мысленное представление об общих конечных и промежуточных результатах научного поиска.
- в) область человеческой деятельности, направленная на выработку и систематизацию объективных знаний о действительности.

2. Что является основным элементом научно-мыслительного процесса?

- а) явления
- б) термины
- в) понятия

3. Научная идея - это...

- а) форма логического мышления, в которой раскрываются внутренние существенные стороны и отношения исследуемых предметов
- б) интуитивное объяснение явления (процесса) без промежуточной аргументации, без осознания всей совокупности связей, на основе которых делается вывод.
- в) универсальная форма выражения человеческих мыслей, в том числе и научных знаний, в естественно-языковой форме.

4. Метод исследования - это ...

- а) способ получения нового знания.
- б) научный документ, содержащий сжатое изложение результатов.
- в) определяющее положение в системе взглядов, теорий и т. п.

5. Научное исследование - это...

- а) событие или явление, которое является основанием для заключения или подтверждения.
- б) процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения
- в) целенаправленное познание, результаты которого выступают в виде системы понятий, законов и теорий.

6. Объект исследования - это..

- а) процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения
- б) описание открытия, составленное по утвержденной форме и содержащее исчерпывающее изложение сущности открытия.
- в) мыслительная операция, посредством которой из некоторого количества заданных суждений выводится иное суждение, определенным образом связанное с исходным.

7. Фундаментальные исследования – это исследования...

- а) направленные на разработку и развитие теоретических концепций науки, ее научного статуса, ее истории.
- б) решающие в большей мере практические задачи или теоретические вопросы прикладного значения.

8. Выберите методы эмпирического исследования.

- а) наблюдение
- б) сравнение
- в) подобие
- г) признак

9. Выберите общенаучные методы и приемы исследования.

- а) анализ и синтез
- б) идеализация
- в) визуализация

10. Индукция –это ...

- а) движение мысли от единичного к общему
- б) движение мысли от общего к частному

11. Анализ -...

- а) процесс мысленного отвлечения от ряда свойств и отношений изучаемого явления
- б) реальное или мысленное разделение объекта на составные части
- в) процесс установления общих свойств и признаков предмета, тесно связанный с абстрагированием

12. Задачей теоретического исследования является?

- а) обобщение результатов исследования
- б) нахождение общих закономерностей
- в) накопление информации

13. Наука - это...

- а) сфера выработки и систематизация знаний об окружающей действительности
- б) учение о принципах построения научного познания
- в) учение о формах построения научного познания
- г) стратегия достижения цели

14. Научное исследование - это...

- а) целенаправленное познание
- б) выработка общей стратегии науки
- в) система методов, функционирующих в конкретной науке
- г) учение, позволяющее критически осмыслить методы познания

15. Методология науки - это...

- а) целенаправленное познание
- б) система методов, функционирующих в конкретной науке
- в) воспроизведение новых знаний
- г) учение о принципах построения научного познания

16. Теория - это...

- а) выработка общей стратегии науки
- б) логическое обобщение опыта и объяснение процессов и явлений в той или иной отрасли знаний
- в) целенаправленное познание
- г) система методов, функционирующих в конкретной науке

17. Аннотация —

- а) это документ об основных положениях содержания будущей работы (учебника, диссертации).
- б) это характеристика содержания научной работы
- в) это краткая характеристика содержания, цели и основных выводов научного исследования
- г) научный документ

18. Способ или совокупность способов, реализация которых позволяет достичь намеченной цели исследования:

- а) теория
- б) познание
- в) гипотеза
- г) метод

19. Логический вывод частных следствий из общего положения:

- а) синтез
- б) абстрагирование
- в) индукция
- г) дедукция

20. Главное требование к научному тексту:

- а) литературность
- б) краткость
- в) логичность изложения

21. Укажите элемент модели М. Портера:

- а) товары-заменители;
- б) сила менеджмента компании;
- в) сила государственного регулирования.

22. Укажите элементы SWOT-анализа:

- а) сильные стороны фирмы;
- б) благоприятные возможности для бизнеса;
- в) слабые стороны организации;
- г) угрозы для бизнеса;
- д) все ответы правильные.

23. К факторам микросреды компании относятся:

- а) маркетинг, финансы, технологические факторы, управление;
- б) рынок кредита, рынок труда, рынок ресурсов, рынок товаров;
- в) потребители, структура рынка, поставщики, конкуренты;

24. К экономическим факторам макросреды организации относятся:

- а) финансовые и налоговые регламенты; законы об охране интересов и прав потребителей, действующие или предполагаемые к введению тарифы и квоты;
- б) темп роста валового национального продукта; рост цен; темпы инфляции; покупательная способность населения;
- в) численность и структура населения; особенности покупательского поведения, ценности и предпочтения, особенности восприятия.

25. Моделирование экономического роста представляет собой:

- а) прогнозирование основных макроэкономических показателей на долгосрочный период;
- б) расчет важнейших макроэкономических показателей социально-экономического развития на перспективу;
- в) создание моделей, объясняющих факторы экономического роста и их влияние.

26. Степень прибыльности предприятия связывают с:

- а) платежеспособностью;
- б) рентабельностью;
- в) ликвидностью.

27. Стратегия определяет:

- а) границы возможных действий и принимаемых решений;
- б) сознательность управления;
- в) эффективность использования внутреннего и внешнего потенциала.

28. Какие стратегии рекомендуются для бизнеса в позиции «знак вопроса»?

- а) сокращения;
- б) стабильности;
- в) роста.

29. Какие стратегии рекомендуются для бизнеса в позиции «собака»?

- а) сокращения;
- б) стабильности;
- в) роста.

30. Стратегия дифференциации заключается в:

- а) производстве товаров, адаптированных для различных сегментов рынка;
- б) создании отличительных свойств товаров;
- в) все варианты правильные

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Объединение ресурсов в процессе создания виртуального офиса проекта характеризуется независимостью.
 - а) территориальной
 - б) финансовой
 - в) административной

2. Утверждение, формулирующее общие результаты, которых хотелось бы добиться в процессе выполнения проекта:
 - а) реализация проекта
 - б) цель проекта
 - в) задачи проекта

3. Что из перечисленного не является преимуществом проектной организационной структуры?
 - а) объединение людей и оборудования происходит через проекты
 - б) командная работа и чувство сопричастности
 - в) сокращение линий коммуникации

4. Метод освоенного объема дает возможность:
 - а) освоить минимальный бюджет проекта
 - б) выявить, отстают или опережает реализация проекта в соответствии с графиком, а также подсчитать перерасход или экономию проектного бюджета
 - в) скорректировать сроки выполнения отдельных процессов проекта

5. Какая часть ресурсов расходуется на начальном этапе реализации проекта?
 - а) 9-15 %
 - б) 15-30 %
 - в) до 45 %

6. Какие факторы сильнее всего влияют на реализацию проекта?
 - а) экономические и социальные
 - б) экономические и организационные
 - в) экономические и правовые

7. Назовите отличительную особенность инвестиционных проектов:
 - а) большой бюджет
 - б) высокая степень неопределенности и рисков
 - в) целью является обязательное получение прибыли в результате реализации проекта

8. Что такое веха?
 - а) знаковое событие в реализации проекта, которое используется для контроля за ходом его реализации
 - б) логически взаимосвязанные процессы, выполнение которых приводит к достижению одной из целей проекта
 - в) совокупность последовательно выполняемых действий по реализации проекта

9. Участники проекта – это:
- а) потребители, для которых предназначался реализуемый проект
 - б) заказчики, инвесторы, менеджер проекта и его команда
 - в) физические и юридические лица, непосредственно задействованные в проекте или чьи интересы могут быть затронуты в ходе выполнения проекта
10. Инициация проекта является стадией в процессе управления проектом, по итогам которой:
- а) объявляется окончание выполнения проекта
 - б) санкционируется начало проекта
 - в) утверждается укрупненный проектный план
11. Что такое предметная область проекта?
- а) объемы проектных работ и их содержание, совокупность товаров и услуг, производство (выполнение) которых необходимо обеспечить как результат выполнения проекта
 - б) направления и принципы реализации проекта
 - в) причины, по которым был создан проект
12. Метод, предназначенный для оптимизации в сторону сокращения сроков реализации проекта
- А) метод критического пути
 - Б) методы интеграции проектов
 - В) полнофункциональный метод управления проектами
13. Проект, который имеет лишь одного постоянного сотрудника – управляющего проектом, является матричной структурой.
- а) единичной
 - б) ординарной
 - в) слабой
14. Как называется скидка, содействующая рекламе проекта?
- а) стимулирующая
 - б) проектная
 - в) маркетинговая
15. Два инструмента, содействующих менеджеру проекта в организации команды, способной работать в соответствии с целями и задачи проекта – это структурная схема организации и....
- а) укрупненный график
 - б) матрица ответственности
 - в) должностная инструкция
16. Назовите метод контроля фактически выполненных работ по реализации проекта, позволяющий провести учет некоторых промежуточных итогов для незавершенных работ.
- а) 10 на 90
 - б) 50 на 50
 - в) 0 к 100
17. Три способа финансирования проектов: самофинансирование, использование заемных и ... средств.

- а) привлекаемых
- б) государственных
- в) спонсорских

18. Состояния, которые проходит проект в процессе своей реализации – это ... проекта.

- а) этапы
- б) стадии
- в) фазы

19. Как называется временное добровольное объединение участников проекта, основанное на взаимном соглашении и направленное на осуществление прибыльного, но капиталоемкого проекта?

- а) консолидация
- б) консорциум
- в) интеграция

20. Как называются денежные потоки, которые поступают от каждого участника реализуемого проекта?

- а) притоки
- б) активы
- в) вклады

21. Как называется организационная структура управления проектами, применяемая в организациях, которые постоянно занимаются реализацией одного или нескольких проектов?

- а) материнская
- б) адхократическая
- в) всеобщее управление проектами

22. Проект, заказчик которого может решиться увеличить его окончательную стоимость по сравнению с первоначальной, является:

- а) простым
- б) краткосрочным
- в) долгосрочным

23. Что лежит в основе конгломератной интеграции?

- а) отношения собственности
- б) единое управление
- в) общность финансов

24. Инновационные проекты отличаются ...

- а) высокой степенью неопределенности и рисков
- б) целью проекта является получение прибыли на вложенные средства
- в) необходимостью использовать функциональные организационные структуры

25. Ключевое преимущество управления проектами

- а) экономия времени и ресурсов на реализацию проекта за счет применения эффективных методов, технологий и инструментов управления
- б) возможность с помощью инструментов планирования смоделировать детально и формализовать реализацию проекта

в) возможность осуществить объективную оценку экономической эффективности инвестиционного проекта

26. Окружение проекта – это ...

а) среда проекта, порождающая совокупность внутренних или внешних сил, которые способствуют или мешают достижению цели проекта

б) совокупность проектных работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено в рамках осуществляемого проекта

в) группа элементов (включающих как людей, так и технические элемент, организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения поставленных перед ними целей

27. Наибольшее влияние на проект оказывают

а) экономические и правовые факторы

б) экологические факторы и инфраструктура

в) культурно-социальные факторы

28. Фаза проекта – это:

А) полный набор последовательных работ проекта

Б) ключевое событие проекта, используемое для осуществления контроля над ходом его реализации

В) набор логически взаимосвязанных работ проекта, в процессе завершения которых достигается один из основных результатов проекта

29. Диаграмма Ганта – это

а) горизонтальная линейная диаграмма, на которой работы проекта представляются протяженными во времени отрезками, характеризующимися временными и другими параметрами

б) документ, устанавливающий основные ресурсные ограничения проекта

в) графическое изображение иерархической структуры всех работ проекта

30. Структурная декомпозиция работ (СДР) проекта – это ...

а) направления и основные принципы осуществления проекта

б) дерево ресурсов проекта

в) графическое изображение иерархической структуры всех работ проекта

УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
-------------	---

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Какой принцип командообразования не был сформулирован Аланом Мулалли?
 - а) работая вместе.
 - б) все включены.
 - в) выживает сильнейший

2. Какие роли в команде не относят к основным
 - а) агент по продажам
 - б) аналитик
 - в) душа компании

3. Оптимизатор в ролевом распределении в команде это
 - а) член команды прагматичного и практичного склада мышления с навыками планирования и организации практической деятельности
 - б) член команды с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором с хорошо развитым творческим мышлением
 - в) член команды, обладающий навыками выделения критериальных признаков и проведения сопоставительных оценок в различных сценариях действий

4. Команда – это
 - а) группа людей
 - б) коллектив
 - в) небольшая группа людей, связанных единой целью и принципами взаимодействия

5. Команды управления характеризуются
 - а) концентрацией на решении определенных проблем
 - б) координацией, обеспечением достижения целей организации
 - в) производением вещей

6. Любая команда обязана иметь
 - а) помещение, офис
 - б) руководство
 - в) средства, оборудование

7. Метод мозгового штурма предполагает
 - а) определение количества и качества состава участников
 - б) осуществление критической оценки заранее предложенного варианта и генерацию идей по решению проблемы
 - в) привлечение новых членов команды

8. Методы управления в команде – это
 - а) показатели эффективного использования трудовых ресурсов
 - б) специализированные виды управленческой деятельности, выделяемые по признакам содержательной однородности выполняемой работы и их целевой направленности
 - в) способы воздействия субъекта на объект управления

9. Механизм управления в команде представляет собой
- а) комплекс основных положений, определяющих функционирование системы управления
 - б) совокупность методов управления в их комплексе и взаимосвязи
 - в) совокупность рычагов воздействия управляющей системы на управляемую
10. Какие существуют сферы деятельности команды
- А) Непроизводственная и производственная
 - Б) интеллектуальная и креативная
 - В) производственная и интеллектуальная
11. На каком этапе происходит следующее – у участников команды возникает осознание того, что они являются одним целым, принимают на себя ответственность за результаты деятельности
- а) зрелость
 - б) консенсус
 - в) конфликт
12. На чем строится организация команды
- А) на опосредованном взаимодействии
 - Б) на основе стандартизированных взаимодействий
 - В) на продуманном позиционировании участников, имеющих общее видение ситуации
13. Одним из недостатков работы в команде является
- а) гибкость распределения задач
 - б) затраты времени на создание и организацию работы команды
 - в) переход к деловому общению
14. Параллельный тип команды характеризуется
- а) концентрацией на решении определенных проблем
 - б) обеспечением достижения миссии организации
 - в) производением вещей
15. Процесс обмена информацией в команде содержит базовые элементы
- а) обмен, идея, стороны, канал
 - б) отправитель, сообщение, канал, получатель
 - в) руководитель, подчиненный, цена, средство
16. Чем характеризуется проектный тип команды
- а) концентрацией на решении определенных технологических проблем
 - б) обеспечением достижения миссии организации
 - в) работой над долгосрочными проектами
17. Член команды в ролевом распределении в команде с наиболее раскрепощенным образным складом мышления с высокой образовательной подготовкой и широким кругозором с хорошо развитым творческим мышлением
- а) генератор
 - б) координатор
 - в) реализатор

18. ... - это процесс создания комплекса согласованных между собой действий, позволяющих команде реализовывать поставленные задачи и достичь намеченных целей.

- а) планирование;
- б) организация;
- в) контроль.

19. Авторитарный стиль руководства командой

- а) апеллирует к потребностям более высокого уровня
- б) апеллирует к потребностям более низкого уровня
- в) предполагает свободу действия подчиненных

20. В концепции Р.М. Белбина выделяются следующие командные роли:

- а) реализатор, мотиватор;
- б) руководитель;
- в) организатор.

21. В каких случаях члены команды обращаются к качественным методам прогнозирования

- а) нехватка информации, получаемой количественными методами прогнозирования
- б) отсутствие возможности получить информацию другими методами
- в) при отсутствии достаточных средств на проведение прогнозов

22. Диагноз проблемы, формулировка ограничений и критериев, выявление альтернатив, оценка альтернатив и окончательный выбор – этапы принятия

- а) аналитического решения
- б) основанного на суждении решения
- в) рационального решения

23. Важными характеристиками командообразования являются взаимозависимость, сплоченность и ...

- а) синергия
- б) эмпатия
- в) понимания

24. Какой принцип командообразования не был сформулирован Аланом Мулалли?

- а) вы не можете управлять секретом.
- б) данные освобождают нас.
- в) разные направления

25. Выберите правильную последовательность создания команды

- а) зарождение, адаптация, стабилизация, формирование, функционирование
- б) зарождение, формирование, адаптация, стабилизация, функционирование
- в) формирование, зарождение, адаптация, функционирование, стабилизация

26. Лидерство в команде – это

- а) возможность целенаправленно оказывать влияние на потребителей продукции организации
- б) искусство влиять на людей с тем, чтобы они по доброй воле стремились к достижению целей, которые не являются их личными целями
- в) искусство принимать управленческие решения

27. Руководитель команды, сосредоточенный на работе, также известный как руководитель, ориентированный на задачу, прежде всего, заботится о

- а) повышении производительности труда путем совершенствования человеческих отношений
- б) повышении уровня заработной платы персонала
- в) проектировании задачи и разработке системы вознаграждений для повышения производительности труда

28. Экспертная власть в команде подразумевает, что

- а) исполнитель верит, что руководитель команды может помешать удовлетворению его насущных потребностей
- б) подчиненный хочет быть похожим на руководителя команды
- в) работник надеется, что руководитель команды обладает специальными знаниями

29. Демократичный руководитель команды характеризуется тем, что

- а) вкладывает много усилий в создание атмосферы открытости и доверия
- б) дает персоналу почти полную свободу в определении своих целей и контроле за своей собственной работой
- в) как можно больше централизует полномочия, структурирует работу подчиненных и почти не дает им свободы в принятии решений

30. Наиболее полно определяет роль информации в процессе разработки, принятия и реализации управленческого решения в команде следующее определение

- А) информация необходима для разработки и принятия решения
- Б) информация необходима для реализации решения
- В) информация необходима на всех стадиях разработки, принятия и реализации решения

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

Английский язык

Task 1.

Caller: "Can I speak to Mr. Tanner?"

Secretary: "... ."

- a) Why not.
- b) You are welcome.
- c) Wait a moment. I'll put you through.

Task 2.

Secretary: "I'm afraid Mr. Tanner is out at the moment."

Caller: "... ."

- a) Ok, remember me to him.
- b) Can I leave a message?
- c) I'll hold on.

Task 3.

Secretary: ABC Computers. Can I help you?

Caller: "... ."

- a) Can you tell me your name, please?
- б) Hello. Can I order five laptops, please?
- c) Can you spell that, please?

Task 4.

Colleague: We need to discuss the sales conference. Can we arrange a meeting?

- a) I can't meet then.
- б) OK, how about Friday at 10 a.m.?
- в) Is it any good?

Task 5.

The first true restaurant, the Grande Taverne de Londres, ... in 1782.

- a) was opened
- b) opened
- c) is opening

Task 6.

We (to employ) a new chef two weeks ago.

- a) have employed
- b) were employing
- c) employed

Task 7.

John is busy. He ... the advertising of a new pizzeria with potential partners.

- a) is discussing
- b) discusses
- c) are discussing

Task 8.

Chefs ... an important part in menu planning and purchasing.

- a) plays
- b) play
- c) are playing

Task 9.

... first courses are borshch, shchi, rassolnik, vegetable or meat okroshka.

- a) most popular
- b) the most popular
- c) more popular

Task 10.

... touch the hot pan!

- a) let
- b) do
- c) don't

Task 11.

Ural Metallurgical ... are the leading suppliers of steel.

- a) shops
- b) plants
- c) ranges

Task 12.

The company has all the necessary resources and highly-skilled ... to complete this project.

- a) staff
- b) customers
- c) trainees

Task 13.

The ... isn't going to make purchase because the company hasn't performed the terms of the contract.

- a) customer
- b) competitor
- c) supplier

Task 14.

Your purpose is to find a professional manager who can ... the new subsidiary effectively.

- a) reward
- b) run
- c) disband

Task 15.

There are four basic ... in our company. They are Production, Finance, HR, Sales and Marketing ones.

- a) departments
- b) delegations
- c) assets

Task 16.

This company is ... one. It has subsidiaries in different countries.

- a) local
- b) national

c) multinational

Task 17.

Your salary will ... your work experience, professional skills and personal characteristics.

- a) affect
- b) depend on
- c) adjust to

Task 18.

Many multinational companies ... clear opportunities for promotion in their every department and division.

- a) take
- b) offer
- c) reject

Task 19.

... department looks for new workers, interviews them, helps them to find an appropriate vacancy in a company.

- a) HR
- b) R&D
- c) Legal

Task 20.

Our goods are in great ... and we have a lot of buyers in different countries.

- a) ask
- b) demand
- c) offer

Task 21.

When they ... our prices, terms of payment and delivery, we'll sign a contract.

- a) accept
- b) accepting
- c) acceptation

Task 22.

Turnover ... by 5 per cent last year.

- a) increases
- b) increased
- c) will increase

Task 23.

The contract ... tomorrow.

- a) will sign
- b) will be signed
- c) was signed

Task 24.

My favourite boss was a woman .. was younger than me.

- a) who
- b) which
- c) but

Task 25.

Candidates for the manager's position should have at least five years ...

- a) experience
- b) qualification
- c) probation period

Task 26.

Shall we attend the Munich ... this year?

- a) exhibit
- b) exhibition
- c) exhibitor

Task 27.

The rate of ... is growing at present.

- a) employ
- b) employment
- c) unemployment

Task 28.

She was the most ... applicant and got the job.

- a) success
- b) succeed
- c) successful

Task 29.

When did she send her ...?

- a) application
- b) applied
- c) applicant

Task 30.

You need a lot of ... when you are self-employed.

- a) motivate
- b) motivation
- c) motivated

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Какая черта свойственна средневековой философии?
 - а) теоцентризм;
 - б) антропоцентризм;
 - в) социоцентризм.

2. У кого из русских мыслителей XIX в. центральной является идея соборности?
 - а) у просветителей;
 - б) у западников;
 - в) у славянофилов.

3. Выделите философское определение понятия «объективные условия»:
 - а) факторы, условия, обстоятельства, не зависящие от воли, сознания и субъективных желаний людей;
 - б) природные условия;
 - в) географическая среда.

4. Какие из отношений, перечисленные ниже, не относятся к производственным?
 - а) семейные отношения;
 - б) отношения собственности;
 - в) отношения распределения.

5. Основателями какой исторической формы материализма были К. Маркс и Ф. Энгельс?
 - а) стихийного;
 - б) диалектического;
 - в) метафизического.

6. Согласно З. Фрейду, определяющим началом в психике человека является:
 - а) бессознательное;
 - б) эго;
 - в) супер-эго.

7. Что является предметом философии?
 - а) все бесконечное многообразие явлений мира;
 - б) мир как целое, человек как часть мира, отношение человека к миру;
 - в) познание внутреннего мира человека.

8. Непознаваемая сущность вещей в философии И. Канта отражена в понятии:
 - а) «категорический императив»;
 - б) «вещь в себе»;
 - в) «трансцендентальное».

9. Что такое самосознание?
 - а) любовь к Богу;

б) осознание, оценка человеком самого себя, своего знания, интересов, чувств, мотивов поведения;

в) осознание абсолютной идеей пройденного ею пути.

10. Какая социально-философская позиция выражена в знаменитом высказывании Мишеля Монтеня: «Души императоров и сапожников скроены по одному и тому же образцу»?

а) идея естественного равенства людей;

б) идея божественного происхождения человека;

в) идея социального неравенства людей.

11. Какой вывод соответствует истине?

а) социальная революция – переход государственной власти от одной политической группы людей к другой;

б) социальная революция – коренные преобразования в экономической, политической, социальной сферах общества;

в) социальная революция – смена форм собственности.

12. Научно-техническая (НТР) и социотехническая (СТР) революции – разные явление или «две стороны одной медали»?

а) это – разные явления, мало связанные между собой;

б) СТР – по своему технико-технологическому содержанию – есть НТР, производящая в экономически развитых странах глубокие социальные перемены;

в) обе данные революции совпадают по объему своих структурных элементов и составляющие понятия («НТР» и «СТР») можно рассматривать как синонимы.

13. Что такое «экономическая культура»?

а) экономическое сознание;

б) уровень квалификации работника;

в) проявление экономического сознания в хозяйственной деятельности.

14. Какой период в истории можно считать началом научно-технической революции?

а) научно-техническая революция развернулась в древности, с возникновением научных знаний;

б) НТР – феномен середины XX века, процесс и результат синтеза прогресса науки и технико-технологических достижений;

в) НТР – ровесник капитализма.

15. Какой исторический тип взаимодействия общества и природы нанес наиболее ощутимый ущерб природе?

а) присваивающий;

б) переход от присваивающей экономики к производящей;

в) индустриальный.

16. Какой век принято считать началом эпохи Средневековья?

а) конец V века;

б) начало VIII века;

в) середина XII века.

17. План «Барбаросса» предусматривал:
- а) Деление СССР на отдельные государства;
 - б) Рабство всей Европы;
 - в) Уничтожение единого государства, колонизацию европейской части СССР.
18. К причинам победы над фашистской Германией можно отнести:
- а) Проведение всех основных военных операций против Германии в зимнее время;
 - б) Военная слабость Германии и ее союзников;
 - в) Патриотизм советских граждан.
19. Эпоха первых правителей Руси характеризовалась:
- а) Мощными центробежными и сепаратистскими тенденциями;
 - б) Становлением единоличной власти князя;
 - в) Отходом от языческих верований.
- 20). Родовые владения русских бояр назывались:
- а) Феод;
 - б) Латифундия;
 - в) Вотчина.
21. Этика – учение:
- а) о прекрасном;
 - б) о нравственном;
 - в) о возможностях человеческого познания.
22. Основным объектом изучения в теории межкультурной коммуникации являются:
- а) различия в особенностях культуры и общения у представителей различных народов, расовых и этнических групп;
 - б) язык, кухня, традиции;
 - в) внешность, юмор.
23. Принадлежность индивида к какой-либо культуре или культурной группе, формирующая ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом. Это -
- а) культурная идентичность;
 - б) эмпатия и имитация;
 - в) социальная норма.
24. Какой вид культурных норм исключает элемент мотивации поведения, поскольку нормы, составляющие его должны выполняться автоматически?
- а) традиция;
 - б) нравы;
 - в) обычаи.
25. Что такое речевой этикет?
- а) это совокупность норм и правил поведения, обычно это неписанный кодекс, который каждый человек усваивает вместе с культурой;
 - б) совокупность норм культурного делового общения;
 - в) умственное действие, направленное на приведение психики человека в состояние углублённой сосредоточенности.

26. Социальные нормы - это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

27. Традиции — это:

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;
- в) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

28. Религия - это:

- а) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;
- б) передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- в) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

29. «Любовь к ближнему» - моральная норма этики:

- а) античной;
- б) конфуцианской;
- в) христианской.

30. Совесть — это:

- а) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- в) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения; самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
-------------	--

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Какая отрасль народного хозяйства обеспечивает обращение товаров и их движение из сферы производства в сферу потребления:
 - а) Продажа
 - б) Коммерция
 - в) Торговля

2. Профессиональные качества человека, работающего в этой сфере, это высокий уровень аналитического мышления, большой объем долговременной памяти, терпеливость, наблюдательность:
 - а) Наука
 - б) Юриспруденция
 - в) Образование

3. Ситуация, в которой любой желающий что-либо купить или продать может выбирать между различными поставщиками или покупателями:
 - а) Борьба
 - б) Соперничество
 - в) Конкуренция

4. Термин, характеризующий результат производственной, хозяйственной деятельности:
 - а) Реализация
 - б) Продукция
 - в) Поставка

5. Это вознаграждение за труд в зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы, а также компенсационные выплаты и стимулирующие выплаты:
 - а) Зарплата
 - б) Доход
 - в) Профит

6. Успешное овладение профессиональной деятельностью прежде всего зависит от понимания:
 - а) Ее содержания
 - б) Мира
 - в) Жизнедеятельности

7. Профессиональная деятельность появилась с возникновением таких отношений:
 - а) Философских
 - б) Дружеских
 - в) Товарно-денежных

8. Профессиональная деятельность тесно связана с такой культурой:
 - а) Технологической
 - б) Массовой

в) Предпринимательской

9. Специфическая для каждой исторической эпохи система связанных между собой видов трудовой деятельности:

- а) Объединение труда
- б) Разделение труда
- в) Выбор труда

10. Образование - это

- а) путь достижения цели и задач обучения.
- б) система приобретенных в процессе обучения ЗУН и способов мышления.
- в) то, к чему приходит процесс обучения, коечные следствия учебного процесса.

11. Lifelong learning или lifelong learning education — это

- а) постоянное и добровольное стремление учиться по личным или профессиональным причинам
- б) принуждение учиться
- в) нет верного ответа

12. Целеполагание – это

- а) процесс перехода из одного состояния в другое, более совершенное, переход от старого качественного состояния к новому качественному состоянию, от простого к сложному, от низшего к высшему;
- б) практическое осмысление человеком своей деятельности с точки зрения постановки и реализации целей;
- в) порядок подчинённости низших звеньев к высшим, организация их в структуру

13. Чтобы достигнуть поставленной цели, необходимо решить ряд задач. Задача, в данном случае, — это

- а) путь достижения цели;
- б) средство достижения цели;
- в) метод достижения цели

14. Система приобретенных в процессе обучения знаний, умений, навыков, способов мышления – это...

- а) образование.
- б) учение.
- в) преподавание.

15. Мораль — это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению

16. Ответственность — это:

- а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
- б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

в) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

17. Достоинство — это:

а) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

б) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

в) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

18. Субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой, — это...

а) совесть

б) счастье

в) достоинство

19. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

а) право

б) государство

в) человек

20. Представление человека о важности своей личности, деятельности среди других людей и оценивание себя и собственных качеств и чувств, достоинств и недостатков называется

а) самооценка

б) оценка личности

в) оценка других людей

21. Каковы функции самооценки?

а) защитная

б) регуляторная

в) оба варианта верны

22. Заставляет человека остановиться (прекратить деятельность), если его действия и поступки способствуют появлению самокритики и недовольства собой —.....

а) терминальная функция

б) отражающая функция

в) адаптационная функция

23. Какова (ы) самая частая причина(ы) завышенной самооценки?

а) комплекс неполноценности

б) физическая травма

в) оба варианта верны

24. Обеспечивает принятие личностью задач и выбора решений —

а) защитная функция

б) отражающая функция

в) регуляторная функция

25. Побуждает человека действовать для получения одобрения и позитивных самооценочных реакций (удовлетворенности собой, развития самоуважения и гордости) –

- а) адаптационная функция
- б) терминальная функция
- в) мотивирующая функция

26. Обеспечивает возможность оценки человеком своего поведения и деятельности на заключительном этапе ее выполнения –.....

- а) эмоциональная функция
- б) ретроспективная функция
- в) прогностическая функция

27. Соответствие требованиям ситуации и ожиданиям людей это:

- а) завышенная самооценка
- б) адекватная самооценка
- в) заниженная самооценка

28. Самосознание личности:

- а) осознание индивидом собственных потребностей, способностей, мотивов поведения, мыслей;
- б) анализ совершенных поступков в разные периоды времени;
- в) установка на прохождение предначертанного жизненного пути.

29. Что не является типичной ошибкой при выборе профессии?

- а) незнание мира профессий
- б) незнание зарплаты
- в) незнание себя

30. Стимулирует личность к развитию и совершенствованию такая функция:

- а) эмоциональная
- б) развивающая
- в) адаптационная

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Тестовые задания**В заданиях может быть один правильный ответ**

1. Цель науки...

- а) познание законов развития природы и общества и воздействие на природу на основе использования знаний для получения полезных обществу результатов;
- б) обоснованное мысленное представление об общих конечных и промежуточных результатах научного поиска.
- в) область человеческой деятельности, направленная на выработку и систематизацию объективных знаний о действительности.

2. Что является основным элементом научно-мыслительного процесса?

- а) явления;
- б) категории;
- в) понятия.

3. Научная идея-это...

- а) форма логического мышления, в которой раскрываются внутренние существенные стороны и отношения исследуемых предметов;
- б) является основой объединения воедино других компонентов теории (понятий и законов);
- в) универсальная форма выражения человеческих мыслей, в том числе и научных знаний, в естественно- языковой форме.

4. Метод исследования – это...

- а) способ применения старого знания для получения нового знания;
- б) научный документ, содержащий сжатое изложение результатов;
- в) определяющее положение в системе взглядов, теорий и т. п.

5. Научное исследование-это

- а) событие или явление, которое является основанием для заключения или подтверждения;
- б) процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения;
- в) целенаправленное познание, результаты которого выступают в виде системы понятий, законов и теорий.

6. Объект исследования - это

- а) процесс или явление, порождающее проблемную ситуацию и избранное для изучения;
- б) описание открытия, составленное по утвержденной форме и содержащее исчерпывающее изложение сущности открытия;
- в) мыслительная операция, посредством которой из некоторого количества заданных суждений выводится иное суждение, определенным образом связанное с исходным.

7. Какие фазы не включает в себя научно-исследовательский процесс?

- а) фаза проектирования;
- б) технологическая фаза;
- в) концептуальная фаза;

г) рефлексивная фаза.

8. Какие бывают НИ в зависимости от методов исследования?

- а) концептуальные;
- б) теоретические;
- в) теоретико-экспериментальные;
- г) экспериментальные.

9. Какие бывают НИ в зависимости от сферы использования результатов?

- а) фундаментальные;
- б) экспериментальные;
- в) прикладные;
- г) разработки.

10. Фундаментальные исследования- это

- а) направленные на разработку и развитие теоретических концепций науки, ее научного статуса, ее истории;
- б) решают в большей мере практические задачи или теоретические вопросы практического направления.

11. Выберите методы эмпирического исследования.

- а) наблюдение;
- б) сравнение;
- в) эксперимент;
- г) признак.

12. Выберите общелогические методы и приемы исследования.

- а) анализ;
- б) идеализация;
- в) визуализация;
- г) абстрагирование.

13. Индукция - это...

- а) движение мысли от единичного к общему;
- б) движение мысли от общего к частному.

13. Формализация – это

- а) способ построения научной теории, при котором в ее основу кладутся некоторые исходные положения;
- б) познавательная операция, состоящая в фиксировании результатов опыта в) отображение содержательного знания в знаково-символическом виде.

14. Анализ – это

- а) процесс мысленного отвлечения от ряда свойств и отношений изучаемого явления;
- б) реальное или мысленное разделение объекта на составные части и синтез - их объединение в единое органическое целое;
- в) процесс установления общих свойств и признаков предмета, тесно связано с абстрагированием.

15. База данных - это

- а) набор данных, собранных на одной дискете;

- б) данные, предназначенные для работы программы;
- в) совокупность взаимосвязанных данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения и обработки данных;
- г) данные, пересылаемые по коммуникационным сетям.

16. Документальная база данных – это...

- а) БД, которая содержит краткие сведения об описываемых объектах, представленные в строго определенном формате;
- б) БД, которая содержит обширную информацию самого разного типа: текстовую, графическую, звуковую, мультимедийную;
- в) БД, которая содержит информацию определенной направленности;
- г) БД, которая содержит информацию отдельного пользователя ЭВМ.

17. Неотъемлемой частью любой информационной системы является:

- а) программа, созданная с помощью языка программирования высокого уровня;
- б) база данных в) возможность передавать информацию через Интернет;
- г) программа, созданная в среде разработки Delphi.

18. Задачами теоретического исследования является?

- а) обобщение результатов исследования;
- б) нахождение общих закономерностей;
- в) накопление информации.

19. Что является самостоятельной разновидностью аналитического исследования?

- а) база данных;
- б) факты;
- в) эксперимент.

20. Какая модель используется в вероятно-статистических методах?

- а) модель реального явления;
- б) модель реального поведения;
- в) модель обобщения.

21. Измерение –

- а) процесс нахождения значения физической величины опытным путем с помощью средств измерения;
- б) совокупность приемов использования принципов и средств измерений;
- в) технические средства, имеющие нормированные метрологические свойства.

22. Какие бывают измерения по способу получения результатов, определяемому видом уравнения измерений?

- а) совокупные;
- б) прямые;
- в) придаточные;
- г) косвенные.

23. Что не входит в этапы планирования эксперимента?

- а) уточнение условий проведения эксперимента;
- б) изменения входных параметров;
- в) составление плана и проведение эксперимента;
- г) установление цели эксперимента.

24. Планирование эксперимента- это
- а) выявление и выбор входных и выходных параметров;
 - б) комплекс мероприятий, направленных на эффективную постановку опытов;
 - в) раздел математики, изучающий закономерности случайных явлений.
25. Какие требования не предъявляются к содержанию научного труда?
- а) концептуальная направленность;
 - б) сущностный анализ и обобщение;
 - в) корреляционный анализ;
 - г) аспектная определенность.
26. Что не включает в себя структура научной публикации?
- а) красная строка;
 - б) заголовок статьи;
 - в) ключевые слова;
 - г) библиографический список.
27. Какие виды делится представления научных результатов?
- а) устные изложения;
 - б) публикации;
 - в) нумерации;
 - г) компьютерные версии.
28. Главное требование к научному тексту
- а) последовательность;
 - б) краткость;
 - в) логичность изложения.
29. Основные логические формы высказывания.
- а) индуктивное;
 - б) аналогия;
 - в) продуктивное;
 - г) дедуктивное.
30. Эффективный метод сплочения коллектива при проведении научных исследований?
- а) привлечение сотрудников к техническому творчеству;
 - б) психологическое воздействие на коллектив;
 - в) занятия спортом, отдых.

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. В соответствии с определением ISO термин «качество» означает:
 - а) соотношение между ценой товара и его ценностью для потребителя;
 - б) степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям;
 - в) согласованная с потребителями система характеристик товара (услуги);
 - г) документальное подтверждение факта выполнения требований к товару.

2. Система управления (менеджмента) качества впервые была научно обоснована в трудах:
 - а) Г. Форда;
 - б) Ф. Тейлора;
 - в) А. Файоля;
 - г) Э. Деминга;
 - д) К. Маркса.

3. Показатель качества товара (услуги) это:
 - а) количественная характеристика одного или нескольких свойств товара (услуги), определяющих его (ее) качество;
 - б) численная оценка уровня качества товара (услуги);
 - в) вербальная оценка уровня качества товара (услуги);
 - г) надежность, безопасность и доступность товара (услуги);
 - д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

4. TQM это:
 - а) постоянное улучшение качества;
 - б) концепция всеобщего (тотального) управления (менеджмента) качества;
 - в) ответственность руководства за обеспечения качества продукции;
 - г) совокупность современных представлений о качестве продукции;
 - д) объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

5. В соответствии с современными представлениями субъектом управления качеством является:
 - а) руководство предприятия;
 - б) система управления (менеджмента) качества;
 - в) потребитель товара (услуги);
 - г) производитель товара (услуги);
 - д) государство.

6. В соответствии с современными представлениями объектом управления в системе менеджмента качества является:
 - а) руководство предприятия;
 - б) качество товара (услуги);
 - в) потребитель товара (услуги);
 - г) производитель товара (услуги);

д) государство.

7. В соответствии с современными представлениями органом управления качеством на предприятии является:

- а) руководство предприятия;
- б) система управления (менеджмента) качества;
- в) потребитель товара (услуги);
- г) производитель товара (услуги);
- д) государство.

8. Существуют следующие методы управления качеством:

- а) рыночный;
- б) директивный;
- в) смешанный;
- г) все перечисленные выше;
- д) все перечисленные выше и нормативный метод.

9. В условиях современной рыночной экономики чаще всего используется следующий метод управления качеством:

- а) рыночный;
- б) директивный;
- в) смешанный;
- г) административный;
- д) нормативный.

10. В условиях современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым лучшим для любой отрасли:

- а) рыночный;
- б) директивный;
- в) смешанный;
- г) нормативный;
- д) ни один метод не является универсальным, все зависит от особенностей отрасли и товара.

11. Система качества предприятия это:

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;
- в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;
- г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;
- д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

12. Программа качества предприятия это:

- а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;
- б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

13. Надзор за качеством это:

а) совокупность организационной структуры, распределения ответственности, процессов, процедур и ресурсов, обеспечивающая достижение требуемого уровня качества;

б) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

в) документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, распределение ресурсов и последовательность действий, относящихся к конкретной продукции;

г) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, с целью установления того, что заданные требования к его качеству выполняются;

д) это количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), определяющих ее (его) качество.

14. ISO это:

а) Государственный стандарт РФ в области систем качества;

б) Система международных стандартов в области качества;

в) Система стандартов ЕС в области качества;

г) Система национальных стандартов США в области качества;

д) Международная организация по стандартизации.

15. При директивном методе управления качеством:

а) потребитель продукции управляет ее качеством посредством механизма свободного рынка («голосование кошельком»). Некачественный товар проигрывает в конкурентной борьбе;

б) потребитель продукции управляет ее качеством через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

в) государство управляет качеством продукции через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

г) законодательные органы государства управляют качеством продукции через систему контролирующих (государственных) органов и нормативно-правовых документов;

д) исполнительные органы государства управляют качеством продукции, руководствуясь системой нормативно-правовых документов.

16. Элементы системы управления качеством это:

а) Система внутрифирменных стандартов в области качества и мотивации должностных лиц, ответственных за выполнение их требований;

б) Персонал, поставщики, потребители, руководство предприятия и все заинтересованные лица;

в) Совокупность органов управления предприятием, функций менеджмента и взаимосвязей между ними;

г) Система мотивации, система обучения персонала, система взаимоотношений с потребителями и поставщиками, документированная организационная система управления качеством (функции и процессы);

д) Совокупность элементов организационной структуры предприятия принимающих участие в обеспечении качества выпускаемой продукции.

17. Основными преимуществами рыночного метода управления качеством являются:

а) «Естественный» механизм управления при котором товар, не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

б) Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

в) Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров, не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

г) Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

18. Основными преимуществами директивного метода управления качеством являются:

а) «Естественный» механизм управления при котором товар, не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

б) Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

в) Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров, не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

г) Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

19. Основными недостатками рыночного метода управления качеством являются:

а) «Естественный» механизм управления при котором товар, не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

б) Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

в) Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров, не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

г) Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

20. Основными недостатками директивного метода управления качеством являются:

а) «Естественный» механизм управления при котором товар, не пользующийся спросом быстро «уходит» с рынка, отсутствие промежуточных звеньев управления делает систему «дешевле», высокая адаптивность системы управления к конкретным условиям рынка;

б) Утрата преимуществ при монополизации рынка, тенденция к снижению качества в пользу повышения рентабельности предприятия производителя;

в) Возможность обеспечить выполнение ключевых и социально-значимых требований к качеству продукции вне зависимости от их стоимости, высокая оперативность управления и возможность быстрого устранения с рынка товаров, не отвечающих определенным требованиям, квалификация специалистов и возможности контроля качества выше чем у рядового потребителя;

г) Бюрократизация процесса управления качеством, тенденция к увеличению себестоимости продукции из-за увеличения накладных расходов и потребительских цен из-за увеличения налоговых отчислений, низкая оперативность изменения нормативно-правовых документов.

21. Этапы жизненного цикла товара это:

а) Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;

б) Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;

в) Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;

г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

22. Этапы управления качеством это:

а) Разработка, производство, реализация, эксплуатация, утилизация;

б) Маркетинговые исследования, технологический процесс, продажа, использование по назначению, утилизация;

в) Испытания опытных образцов, сдаточные испытания, приемочные испытания, техническое обслуживание, ликвидация экологических последствий эксплуатации;

г) Маркетинговый, конструкторский, производственный, эксплуатационный.

23. Что явилось основной предпосылкой разработки концепции MBQ:

а) стремление к снижению стоимости жизненного цикла товара;

б) необходимость защиты внутреннего рынка;

в) стремление добиться рыночных преимуществ за счет рекламы (PR);

г) тенденция к повышению роли “неценовых” форм конкуренции, особенно конкуренции качества (снижение стоимости жизненного цикла товара + защита рынка + PR);

объективная особенность товара (услуги), которая проявляется при его (ее) оказании и потреблении.

24. В процессе своего исторического развития общий менеджмент и менеджмент качества:

а) зародились как единая наука, а затем обособились;

б) зародились как единая наука, затем обособились, но в настоящее время наблюдается тенденция к их сближению;
в) никогда не имели ничего общего;
г) всегда развивались параллельно;
д) зародились как различные науки, но в настоящее время наблюдается тенденция к их сближению.

25. С точки зрения управления качеством товар и услуга:

- а) отличаются особенностями производства и оценивания;
- б) отличаются номенклатурой показателей качества;
- в) отличаются методами оценки качества;
- г) отличаются по всем указанным выше составляющим;
- д) не отличаются друг от друга.

26. Основная причина низкого качества товаров народного потребления в СССР это:

- а) идеологические соображения;
- б) непонимание руководством страны и предприятий принципов концепции TQM;
- в) недостаток финансовых и других ресурсов в сфере производства товаров народного потребления;
- г) отсутствие рыночного механизма управления качеством;
- д) исторические особенности развития страны.

27. В условиях современной рыночной экономики следующие показатели качества товаров и услуг чаще всего регулируются директивно:

- а) функциональные;
- б) технические;
- в) технико-экономические;
- г) эксплуатационные;
- д) показатели безопасности.

28. В законодательно не регулируемых сферах современной рыночной экономики следующий метод управления качеством является самым распространенным:

- а) рыночный;
- б) директивный;
- в) смешанный;
- г) нормативный;
- д) все методы используются одинаково часто.

29. В том случае, если требования нормативных документов противоречат друг другу, то приоритет имеют:

- а) требования международных стандартов;
- б) требования государственных стандартов;
- в) требования региональных стандартов;
- г) требования внутрифирменных стандартов;
- д) требования ТУ.

30. Согласно закону ЕС «Об ответственности изготовителя за выпуск дефектной продукции» установлена:

- а) презумпция невиновности изготовителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;
- б) презумпция виновности изготовителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;

- в) презумпция невиновности потребителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;
- г) презумпция виновности потребителя за ущерб, возникший в следствие использования дефектного продукта;
- д) ограничение величины компенсации за нанесенный ущерб в следствие использования дефектного продукта.

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Для любого бизнесмена определяющим признаком является то, что он:
 - а) является собственником ценных бумаг;
 - б) работает ради получения прибыли;
 - в) руководит коммерческим предприятием;
 - г) берет на себя личную ответственность за совершение сделок;
 - д) имеет самостоятельность в ведении хозяйственных операций.

2. В теории менеджмента к функциям управления относится (выберите несколько пунктов):
 - а) организация;
 - б) выработка стратегий;
 - в) мотивация;
 - г) анализ решений;
 - д) оценка персонала.

3. Массовое производство требует повышения квалификации персонала:
_____ да, _____ нет.

4. Формулировка миссии коммерческого предприятия будет неполной без учета интересов общества:
_____ да, _____ нет.

5. Процесс принятия решений завершается:
 - а) организацией выполнения решения;
 - б) оформлением решения;
 - в) оценкой результата;
 - г) заслушиванием руководителей;
 - д) подсчетом экономической эффективности.

6. Президент фирмы имеет право делегировать свои полномочия:
 - а) непосредственно подчиненным _____ да, _____ нет.
 - б) любым работникам фирмы _____ да, _____ нет.
 - в) линейным руководителям разных уровней _____ да, _____ нет.
 - г) вице-президентам _____ да, _____ нет.

7. Наличие двойного подчинения - явный принцип неэффективности организации:
_____ да, _____ нет.

8. Качество продукции или услуг определяется:
 - а) стандартами, принятыми в отрасли;
 - б) высшим менеджментом организации;
 - в) экономичностью организационной структуры;
 - г) ценой продукции или услуг;
 - д) реакцией потребителей.

9. В общении между людьми контекст:
 - а) является дополнительным источником шума;

- б) является составной частью передаваемой информации;
- в) влияет на формирование смысла принимаемого сообщения;
- г) позволяет лучше сконцентрироваться на смысле общения;
- д) создает барьер общения.

10. Одна из важнейших функций корпоративной культуры - это:

- а) укрепление дисциплины;
- б) формирование благоприятного психологического климата в организации;
- в) поддержание социальной стабильности в организации;
- г) правильное распределение вознаграждений;
- д) создание благоприятного имиджа компании.

11. Организационные изменения встречают наибольшее сопротивление вследствие:

- а) неправильной последовательности действий;
- б) консервативности людей;
- в) внешних обстоятельств;
- г) недостатка ресурсов для осуществления изменений;
- д) спешки.

12. Тестирование кандидатов при отборе персонала осуществляется прежде всего с целью:

- а) упрощения процедуры подбора персонала;
- б) по требованию законодательства;
- в) избежание ошибок при замещении вакансий;
- г) создания благоприятного психологического климата;
- д) повышения мотивации и закрепления работников.

13. Суть делегирования состоит:

- а) в установление приоритетов;
- б) передаче властных полномочий вниз и принятии их менеджером низшего звена;
- в) передаче ответственности на более низкий уровень управления;
- г) в доверии к своим подчиненным;
- д) поручении подчиненному принять какое-либо решение.

14. С позиции потребителя качество изделия это:

- а) высокая стоимость;
- б) удобство в эксплуатации;
- в) степень удовлетворения требований потребителя;
- г) низкая стоимость.

15. Определение процесса включает:

- а) совокупность технологических операций при производстве продукции;
- б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- в) совокупность деятельности и взаимодействие отдельных служб предприятий при изготовлении продукции.

16. К внутренним мотивам факторов мотивации относятся (отметьте несколько значений):

- а) оценка руководства;
- б) пенсионное обеспечение;
- в) премии, надбавки;

- г) стремление к ответственности;
- д) контрактные условия;
- е) стабильная работа.

17. Назовите разновидности процедур СМ:

18. Запишите в математическом выражении четыре комплексных показателя качества:

19. Показатели качества отражают:

- а) свойства продукции и услуг
- б) общественную потребность в конкретных условиях
- в) технические характеристики продукции
- г) органолептические свойства продукции

20. По стандарту ИСО 9000 «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» это:

- а) результативность;
- б) конкурентоспособность;
- в) эффективность.

21. Оценка результативности системы менеджмента качества осуществляется на основании анализа:

- а) данных мониторинга и измерений характеристик продукции;
- б) последствий потенциальных отказов;
- в) условий контрактов.

22. Верификация – это:

- а) действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия;
- б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
- в) подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

23. Результативность – это:

- а) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
- б) связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- в) процент достижения планируемой себестоимости.

24. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:

- а) каждые 3 года;
- б) по результатам полугодия;
- в) по результатам года.

25. Эффективность – это:

- а) связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- б) связь между запланированным показателем и ценой;

в) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

26. Анализ Политики в области качества осуществляется в процессе:

- а) анализа СМК со стороны высшего руководства;
- б) анализа СМК со стороны ответственного за СМК от руководства;
- в) внутренних аудитов СМК.

27. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:

- а) советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;
- б) ответственным за СМК от руководства;
- в) руководителями структурных подразделений.

28. Анализ выполнения Целей и мероприятий в области качества структурного подразделения (подразделений) проводится:

- а) один раз в квартал;
- б) один раз в месяц;
- в) один раз в полугодие.

29. Прослеживаемость – это:

- а) возможность проследить назначение ответственных за выполнение процесса;
- б) возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта;
- в) возможность проследить выполнение корректирующих действий.

30. Внутренние аудиты системы менеджмента качества проводятся:

- а) сотрудниками организации, прошедшими специальное обучение;
- б) вышестоящим руководителем проверяемого структурного подразделения;
- в) работниками, назначенными руководителем проверяемого структурного подразделения.

ОПК-4	<i>Способен разрабатывать критерии оценки систем управления качеством на основе современных математических методов, вырабатывать и реализовывать управленческие решения по повышению их эффективности</i>
--------------	--

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Внутренние аудиты системы менеджмента качества проводятся:
 - а) сотрудниками организации, прошедшими специальное обучение;
 - б) вышестоящим руководителем проверяемого структурного подразделения;
 - в) работниками, назначенными руководителем проверяемого структурного подразделения.

2. В случае обнаружения несоответствий независимый аудитор должен:
 - а) Сообщить свои соображения представителю администрации организации;
 - б) Найти объективные доказательства того, что сделанное не соответствует тому, что требовалось;
 - в) Указать способы их устранения;
 - г) Представить письменный доклад в орган по сертификации.

3. Самооценка – это аудит:
 - а) Первой стороной;
 - б) Второй стороной;
 - в) Третьей стороной;
 - г) Одновременно всеми сторонами.

4. Мотивом проведения аудита не является:
 - а) Желание руководства внедрить Программу TQM;
 - б) Желание получить выгоду от публичного признания высокого качества компании;
 - в) Требование потребителя или собственная инициатива;
 - г) Требование международных или национальных стандартов.

5. Внешним аудитом является:
 - а) Аудит первой и второй сторонами;
 - б) Аудит второй и третьей сторонами;
 - в) Аудит третьей и первой сторонами;
 - г) Аудит одновременно всеми сторонами.

6. Управление программой аудита осуществляется:
 - а) по циклу PDCA;
 - б) по циклу SDCA;
 - в) по циклу, предусмотренному программой аудита;
 - г) по циклу, разработанному органом по сертификации СМК.

7. Цели, область и критерии внешнего аудита определяются:
 - а) Проверяемой организацией;
 - б) Проверяющей организацией;
 - в) Заказчиком;
 - г) Требованиями ИСО 9001.

8. Критическим отклонением является:
 - а) Противоречия между требованиями документов СК и их выполнением;

- б) Отсутствие или невыполнение документированной процедуры по какому-либо элементу или процессу СК;
- в) Недостатки оформления документов;
- г) Неполное выполнение требований отраслевых стандартов или стандартов организации.

9. Некритическим отклонением является:

- а) Наличие систематических отклонений от утвержденной конструкторской документации, систематических нарушений требований технологической документации, несоблюдения требований стандартов, распространяющихся на выпускаемую продукцию и ее производство, приводящих к снижению качества выпускаемой продукции;
- б) Выявление фактов фальсификации данных;
- в) Противоречия между требованиями документов СК и их выполнением;
- г) Отсутствие внедрения требований отраслевых стандартов или стандартов организации.

10. Надежность оценки качества потенциально наиболее высока при:

- а) самооценке;
- б) оценке потребителем;
- в) оценке сертификационным органом;
- г) не зависит от типа аудита.

11. Наиболее достоверной оценкой качества является оценка:

- а) результатов;
- б) процессов;
- в) СМК;
- г) не зависит от объекта оценки.

12. Цель внутренних аудитов:

- а) Стремление к улучшениям;
- б) Доказательство способности обеспечить качество;
- в) Обязательные требования международных и национальных стандартов;
- г) Требования рынка

13. Принципом аудита является:

- а) Динамичность;
- б) Этичность;
- в) Независимость;
- г) Все перечисленные.

14. Совокупность политики, процедур и требований, которые применяются в виде ссылок это:

- а) Критерии аудита;
- б) Свидетельства аудита;
- в) Наблюдения аудита;
- г) Заключение по результатам аудита.

15. Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита это:

- а) Критерии аудита;
- б) Свидетельства аудита;
- в) Наблюдения аудита;

г) Заключения по результатам аудита.

16. По стандарту ИСО 9000 «степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов» это:

- а) результативность;
- б) конкурентоспособность;
- в) эффективность.

17. Показатель, характеризующий итоговую оценку результативности системы менеджмента качества включает:

- а) 1 уровень;
- б) 2 уровень;
- в) 4 уровень.

18. Внутренний аудит СМК при оценке ее результативности проводят на основании требований:

- а) МС ISO 9001:2015;
- б) МС ISO 9000:2015;
- в) МС ISO 9004:2019.

19. Оценка результативности системы менеджмента качества осуществляется на основании анализа:

- а) данных мониторинга и измерений характеристик продукции;
- б) последствий потенциальных отказов;
- в) условий контрактов.

20. Для поиска и сбора данных об ожиданиях потребителя используют:

- а) анкетирование потребителя;
- б) методы Тагути;
- в) «Мозговой штурм».

21. Несоответствие – это:

- а) невыполнение требования;
- б) брак;
- в) невыполнение запланированного показателя.

22. Верификация – это:

- а) действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия;
- б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены;
- в) подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

23. Результативность – это:

- а) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
- б) связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- в) процент достижения планируемой себестоимости.

24. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:

- а) каждые 3 года;

- б) по результатам полугодия;
- в) по результатам года.

25. Эффективность – это:

- а) связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами;
- б) связь между запланированным показателем и ценой;
- в) степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

26. Анализ Политики в области качества осуществляется в процессе:

- а) анализа СМК со стороны высшего руководства;
- б) анализа СМК со стороны ответственного за СМК от руководства;
- в) внутренних аудитов СМК.

27. Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится:

- а) советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;
- б) ответственным за СМК от руководства;
- в) руководителями структурных подразделений.

28. Корректирующее действие – это:

- а) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации;
- б) действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения;
- в) действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

29. Анализ выполнения Целей и мероприятий в области качества структурного подразделения (подразделений) проводится:

- а) один раз в квартал;
- б) один раз в месяц;
- в) один раз в полугодие.

30. Прослеживаемость – это:

- а) возможность проследить назначение ответственных за выполнение процесса;
- б) возможность проследить историю, применение или местонахождение объекта;
- в) возможность проследить выполнение корректирующих действий.

ОПК-5	<i>Способен определять формы и методы правовой охраны и защиты прав на результат интеллектуальной деятельности, распоряжаться правами на них для решения задач в области управления качеством</i>
--------------	--

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Без согласия автора и без выплаты ему авторского вознаграждения воспроизведение, передача в эфир или по кабелю произведений архитектуры, фотографии или изобразительного искусства ...

- а) допускается, если изображение произведения используется в коммерческих целях
- б) допускается, если это произведения, которые постоянно расположены в местах, открытых для свободного посещения
- в) допускается, если произведение является основным объектом таких воспроизведений
- г) не допускается

2. К критериям изобретения относятся ...

- а) новизна, изобретательский уровень, промышленная применимость
- б) творческая идея
- в) только промышленная применимость
- г) только новизна и промышленная применимость

3. Патент (свидетельство) удостоверяет:

- а) только приоритет и авторство
- б) только авторство
- в) приоритет, авторство, исключительные права на их использование
- г) только авторство и право на использование

4. Произведения не являются объектом авторского права, если это ...

- а) официальные документы
- б) фотографические произведения
- в) произведения архитектуры
- г) географические карты

5. Соавторы изобретения при отсутствии соглашения между ними ...

- а) могут использовать объект каждый по своему усмотрению, включая предоставление лицензии третьему лицу
- б) могут использовать объект каждый по своему усмотрению, включая переуступку патента третьему лицу
- в) могут в любом случае использовать патент только при согласии всех соавторов
- г) могут самостоятельно использовать изобретение по своему усмотрению, но не могут предоставить лицензию или переуступить патент без согласия остальных соавторов

6. Экспертиза заявки на изобретение по существу начинается:

- а) после публикации сведений о заявке
- б) после получения ходатайства заявителя или третьих лиц без ограничения срока
- в) после завершения формальной экспертизы
- г) после получения ходатайства заявителя или третьих лиц, которое может быть подано течение трехлетнего срока с даты поступления

7. Товарный знак может быть уступлен ...

- а) только физическому лицу в отношении части товаров
- б) по договору юридического или физического лицу в отношении всех или части товаров, для которых он зарегистрирован
- в) только юридическому лицу в отношении всех товаров
- г) по договору юридическому или физическому лицу в отношении всех товаров

8. Переходит ли в порядке наследования патент на изобретение?

- а) переходит при наличии завещания
- б) не переходит
- в) переходит
- г) переходит в предусмотренных законом случаях

9. К произведениям, не являющимся объектами авторского права, относятся ...

- а) официальные документы, государственные символы, произведения народного творчества
- б) географические карты
- в) произведения декоративно — прикладного искусства
- г) фотографические произведения

10. Переводчик субъектом авторского права ...

- а) не является, авторским правом обладает только автор оригинала
- б) может быть только совместно с автором
- в) является в отношении права на осуществленный им перевод
- г) может быть только с разрешения автора оригинала

11. Споры об авторстве на изобретение подлежат рассмотрению ...

- а) в судебном или административном порядке по выбору лица, права которого нарушены
- б) в административном порядке
- в) в административном порядке, а в предусмотренных законом случаях в суде
- г) в судебном порядке

12. Предполагает ли право авторства на изобретение запрет другим лицам именоваться авторами данного изобретения?

- а) предполагает, если запись об этом имеется в патенте на изобретение
- б) нет
- в) предполагает в установленных законом случаях
- г) да

13. Права организаций эфирного или кабельного вещания признаются ...

- а) на условиях организации
- б) только в случае осуществления вещания с помощью передатчиков, расположенных вне территории РФ
- в) только в случае, если осуществляет вещание с помощью передатчиков, расположенных на ее территории
- г) если организация имеет официальное местонахождение на территории РФ и осуществляет вещание с помощью передатчиков, расположенных на ее территории

14. Являются ли субъектами авторского права создатели составных произведений?

- а) не являются
- б) являются, если они зарегистрированы в этом качестве
- в) да, являются

- г) являются, если это указано в договоре на создание данного произведения
15. При налогообложении таких нематериальных активов как патенты на изобретения, промышленные образцы, полезные модели взыскивается ...
- а) единый социальный налог
 - б) патентная пошлина
 - в) налог на добавленную стоимость
 - г) налог на имущество
16. Авторское право распространяется на ...
- а) открытия
 - б) концепции
 - в) научные идеи
 - г) произведения науки, литературы и искусства, являющиеся результатом творческой деятельности
17. Объем правовой охраны изобретения определяется ...
- а) формулой изобретения и описанием
 - б) описанием изобретения
 - в) формулой и чертежами
 - г) формулой изобретения
18. Для соавторства в отношении изобретения является характерным ...
- а) совместный труд нескольких лиц
 - б) создание общей совместной собственности на созданное произведение
 - в) создание долевой собственности на результаты интеллектуальной творческой деятельности
 - г) принадлежность авторского права на изобретение всем, кто над ним работал
19. Продукт признается изготовленным с использованием запатентованного изобретения, если ...
- а) если он аналогичен изобретению
 - б) если он соответствует идее изобретения
 - в) в нем использован каждый признак, включенный в независимый пункт формулы
 - г) в нем использованы все признаки независимого пункта формулы и зависимых пунктов формулы
20. Для внесения пользователем, правомерно владеющим программой для ЭВМ, изменений в целях ее функционирования ...
- а) не требуется разрешение автора или иного обладателя исключительных прав, но выплата вознаграждения обязательна
 - б) требуется разрешение автора или иного обладателя исключительных прав, но выплата вознаграждения не производится
 - в) не требуется разрешения автора или иного обладателя исключительных прав, а также выплаты вознаграждения
 - г) пользователь обязан известить автора и зарегистрировать свои права на вносимые изменения
21. Патентообладатель может уступить патент ...
- а) только юридическому лицу по договору и с регистрацией
 - б) любому физическому или юридическому лицу по договору с регистрацией уступки в Роспатенте
 - в) любому физическому или юридическому лицу по договору, без регистрации

- г) только физическому лицу по договору
22. Патентообладателем служебного изобретения при отсутствии договора является ...
- а) работодатель
 - б) автор и работодатель совместно
 - в) автор
 - г) автор и лицо, оказавшее финансовую помощь
23. Заявитель имеет право преобразовать заявку на изобретение в заявку на ...
- а) фирменное наименование
 - б) товарный знак
 - в) полезную модель
 - г) промышленный образец
24. Являются ли субъектами авторского права составители сборников?
- а) да
 - б) являются в указанных в законе случаях
 - в) нет
 - г) это зависит от вида сборника
25. Характерными свойствами творческой деятельности являются ...
- а) правовое регулирование
 - б) новизна
 - в) интеллектуальный характер
 - г) самостоятельность
26. Возможность любого лица, создавшего на территории РФ техническое решение, тождественное запатентованному, до даты его приоритета или сделавшего необходимые для этого приготовления, использовать изобретение, полезную модель или промышленный образец и в дальнейшем безвозмездно, но без расширения объема называется ...
- а) право преждепользования
 - б) двусторонняя реституция
 - в) деликтное обязательство
 - г) право представления
27. Регистрация товарного знака может быть признана недействительной ...
- а) если он зарегистрирован на имя физического лица, не занимающегося предпринимательской деятельностью, в течение всего срока ее действия, полностью или частично
 - б) в течение 10 лет полностью или частично
 - в) в течение года с даты публикации полностью или частично
 - г) в течение года с даты регистрации полностью или частично
28. Авторское право на произведения, созданные в порядке выполнения служебного задания, при отсутствии договора, принадлежит ...
- а) работодателю автора
 - б) автору служебного произведения
 - в) автору и работодателю совместно
 - г) любому представителю работодателя
29. Продление срока действия регистрации наименования места происхождения товара ...

- а) не осуществляется
- б) осуществляется по заявлению обладателя свидетельства и при предоставлении заключения компетентного органа, подтверждающего, что обладатель свидетельства находится в том же географическом объекте и производит товар с теми же особыми свойствами
- в) осуществляется по заявлению обладателя свидетельства
- г) осуществляется по заявлению обладателя свидетельства, независимо от перемены его географического месторасположения

30. Экспертиза заявки на изобретение по существу начинается ...

- а) после получения ходатайства заявителя или третьих лиц без ограничения срока
- б) после завершения формальной экспертизы
- в) после получения ходатайства заявителя или третьих лиц, которое может быть подано в течение трехлетнего срока с даты поступления
- г) после публикации сведений о заявке

ОПК-6	<i>Способен идентифицировать процессы систем управления качеством и создавать новые модели, разрабатывать и совершенствовать алгоритмы и программы применительно к задачам управления качеством</i>
--------------	---

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Сколько основных процессов рекомендуется выделять в организации:
 - а) 10-15
 - б) 7-9
 - в) более 20
 - г) в зависимости от размеров и особенностей организации, целей, которые преследуют при выделении процессов

2. Процесс обеспечения ресурсами является:
 - а) основным процессом
 - б) вспомогательным процессом
 - в) процессом управления

3. Процесс технического обслуживания оборудования является:
 - а) основным процессом
 - б) вспомогательным процессом
 - в) процессом управления

4. Процесс проектирования продукции является:
 - а) основным процессом;
 - б) вспомогательным процессом;
 - в) процессом управления

5. Каким критериям должен удовлетворять владелец процесса:
 - а) хорошее знание бизнес-процесса
 - б) наличие коммуникативных способностей
 - в) возможность влияния на людей
 - г) энтузиазм в отношении своих обязанностей
 - д) всем перечисленным

6. Ресурсы процесса – это:
 - а) финансовые средства
 - б) персонал
 - в) здания и сооружения
 - г) оборудование, персонал, финансовые средства, инфраструктура, среда, программное обеспечение, используемые для выполнения процесса

7. К управлению процессом относят:
 - а) владельца процесса
 - б) директора предприятия
 - в) документы, регламентирующие выполнение процесса

8. Подпроцесс – это:
 - а) операция, работа в рамках процесса
 - б) оформление документов и записей процесса
 - в) поиск и обучение участников процесса

9. Эффективность процесса – это:
- а) суммарные затраты процесса
 - б) отношение фактического результата выполнения процесса к затраченным на его получение ресурсам
 - в) скорость выполнения процесса
10. Результативность процесса – это:
- а) результаты процесса
 - б) сроки получения результатов процесса
 - в) степень достижения запланированных результатов
11. Параметры процесса – это:
- а) количественные и/или качественные показатели, рассчитываемые по определенной методике и характеризующие результативность и эффективность выполнения процесса
 - б) границы процесса
 - в) количество участников процесса
12. Какой из способов описания процессов описывает алгоритм выполнения процесса:
- а) карта процесса
 - б) блок-схема процесса
 - в) методология IDEF0
13. Какой из способов описания процессов описывает набор функций процесса и взаимодействие участников процесса:
- а) карта процесса
 - б) блок-схема процесса
 - в) методология IDEF0
14. Какой из способов описания процессов содержит информацию об основных элементах процесса:
- а) карта процесса
 - б) блок-схема процесса
 - в) методология IDEF0
15. Что содержат в себе блоки в методологии IDEF0:
- а) объекты
 - б) функции
 - в) отделы
16. Сколько блоков содержит контекстная диаграмма в методологии IDEF0:
- а) один
 - б) два
 - в) три
17. Сколько блоков содержит дочерняя диаграмма в методологии IDEF0:
- а) от двух до четырёх
 - б) от трёх до пяти
 - в) от трёх до шести

18. Какие стрелки являются обязательными у блока в методологии IDEF0:
- а) вход и выход
 - б) вход и управление
 - в) управление и выход
 - г) управление и механизм
19. Какому требованию должна соответствовать матрица ответственности по процессу:
- а) по каждому этапу процесса должен быть только один ответственный
 - б) количество этапов процесса должно быть не более 6
 - в) владелец процесса должен участвовать на каждом этапе процесса
 - г) все варианты
20. Естественная вариация процесса вызвана:
- а) погрешностью оборудования
 - б) ошибками персонала
 - в) браком сырья
21. Контрольная карта показывает:
- а) основные элементы процесса
 - б) результаты измерений показателя процесса
 - в) вариацию в значениях показателей процесса
22. Процесс считается вышедшим из-под контроля, если:
- а) на контрольной карте одно значение контролируемого показателя процесса выходит за контрольные границы
 - б) на контрольной карте два или более значений контролируемого показателя процесса выходят за контрольные границы
 - в) если 5 точек находятся над или под центральной линией контрольной карты
 - г) все варианты
23. Внутренние потребители процесса – это:
- а) сотрудники организации
 - б) торговые посредники
 - в) надзорные органы
24. Суть метода «кайдзен»:
- а) фундаментальная перестройка процессов
 - б) небольшие, но постоянные улучшения процессов
 - в) сравнение с конкурентами
 - г) участие всех сотрудников
25. Суть реинжиниринга процессов:
- а) фундаментальная перестройка процессов
 - б) небольшие, но постоянные улучшения процессов
 - в) сравнение с конкурентами
 - г) участие всех сотрудников
26. Суть бенчмаркинга процессов:
- а) фундаментальная перестройка процессов
 - б) сравнение с конкурентами
 - в) небольшие, но постоянные улучшения процессов

г) участие всех сотрудников

27. Улучшение процесса – это:

а) сокращение дефектов процесса

б) сокращение времени протекания процесса

в) повышение результативности и эффективности процесса

г) все перечисленные варианты

28. Потери процесса:

а) простои

б) затраты на обслуживание оборудования

в) стоимость сырья

г) болезнь сотрудника

д) все варианты

29. Функция высшего руководства при внедрении процессного подхода

а) регламентация процессов

б) распределение ответственности по процессу

в) обучение и мотивация сотрудников

г) контроль за ходом работ

30. Функции владельца процесса:

а) премирование участников процесса

б) анализ и улучшение процесса

в) проведение внешних аудитов процесса

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Идентификация риска это:
 - а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия
 - б) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик
 - в) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты

2. Определите, что подразумевается под максимальным объемом страховой защиты предприятия по конкретным видам страхуемых финансовых рисков:
 - а) страховой тариф;
 - б) страховая сумма;
 - в) страховая премия.

3. _____ риски могут нести в себе как потери, так и дополнительную прибыль.
 - а) чистые
 - б) критические
 - в) спекулятивные

4. Риски по уровню финансовых потерь делятся на:
 - а) допустимый, критический и катастрофический;
 - б) недопустимый, допустимый и критический;
 - в) критический, катастрофический и недопустимый.

5. Вид риска, к которому относится разрыв контракта из-за действий властей страны, в которой находится компания-контрагент:
 - а) экономический
 - б) предпринимательский
 - в) политический

6. Подвид экологического риска, к которому можно отнести вероятность потерь, вызванных спецификой климатических условий, а также наличием природных ресурсов:
 - а) природно-климатические
 - б) антропогенные
 - в) социально-бытовые

7. _____ риски – такие риски, в результате которых реализации предприятию грозит потеря прибыли.
 - а) катастрофические
 - б) критические
 - в) допустимые

8. Укажите, чем измеряется величина или степень риска:
 - а) средним ожидаемым значение
 - б) изменчивостью возможного результата
 - в) оба варианта верны

9. Социально-экономическая функция риска состоит в следующем:

- а) в том, что в процессе рыночной деятельности риск и конкуренция позволяет выделить социальные группы эффективных собственников в общественных классах, а в экономике – отрасли деятельности, в которых риск приемлем
- б) в том, что реализация риска может обеспечить дополнительную по сравнению с плановой прибыль в случае благоприятного исхода
- в) оба варианта верны

10. Выделите метод оценки риска, используемый в ситуациях, когда принимаемые решения сильно зависят от принятых ранее и определяют сценарии дальнейшего развития событий:

- а) имитационное моделирование
- б) вероятностный метод
- в) учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости
- г) построение дерева решений
- д) анализ чувствительности
- е) метод сценариев

11. Отметьте метод оценки риска, представляющий собой серию численных экспериментов, призванных получить эмпирические оценки степени влияния различных факторов на некоторые зависящие от них результаты:

- а) учет рисков при расчете чистой приведенной стоимости
- б) анализ чувствительности
- в) построение дерева решений
- г) вероятностный метод
- д) метод сценариев
- е) имитационное моделирование

12. Субъект управления в риск-менеджменте это:

- а) специальная группа людей, которая посредством различных приемов и способов управленческого воздействия осуществляет управление рисками
- б) все варианты верны
- в) риск, рискованные вложения капитала и экономические отношения между хозяйствующими субъектами

13. Объектом управления в риск-менеджменте выступает:

- а) риск, рискованные вложения капитала и экономические отношения между хозяйствующими субъектами
- б) все варианты верны
- в) специальная группа людей, которая посредством различных приемов и способов управленческого воздействия осуществляет управление рисками

14. «Чем выше степень риска при осуществлении хозяйственной операции, тем выше уровень планируемых от этой операции доходов» — в чем смысл этой фразы?

- а) закона прямой зависимости между степенью риска и уровнем планируемых доходов
- б) закона неизбежности риска
- в) закона сочетания потенциальных потерь и выгод

15. Выберите методы, к которым относится обучение и инструктирование персонала:

- а) методы уклонения от рисков

- б) методы компенсации рисков
- в) методы диверсификации рисков
- г) методы локализации рисков

16. Дайте определение термину «риск»:

- а) разновидность ситуации, объективно содержащая высокую вероятность невозможности осуществления цели
- б) наличие факторов, при которых результаты действий не являются детерминированными, а степень возможного влияния этих факторов на результаты неизвестна
- в) следствие действия либо бездействия, в результате которого существует реальная возможность получения неопределенных результатов различного характера

17. Что из перечисленного относится к потерям времени?

- а) невыполнение сроков сдачи объекта
- б) потери ценных бумаг
- в) выплата штрафа
- г) уменьшение выручки вследствие снижения цен на реализуемую продукцию
- д) уплата дополнительных налогов

18. Процесс использования механизмов уменьшения рисков называется так:

- а) диверсификация
- б) лимитирование
- в) хеджирование

19. Анализ риска подразумевает под собой следующее:

- а) систематизация множества рисков на основании каких-либо признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия
- б) систематическое научное исследование степени риска, которому подвержены конкретные объекты, виды деятельности и проекты
- в) начальный этап системы мероприятий по управлению рисками, состоящий в систематическом выявлении рисков, характерных для определенного вида деятельности, и определении их характеристик

20. Выберите, что является принципом действия механизма диверсификации:

- а) избежание рисков;
- б) разделение рисков;
- в) снижение рисков.

21. К этим методам относится распределение ответственности между участниками проекта:

- а) методы диверсификации рисков
- б) методы компенсации рисков
- в) методы локализации рисков
- г) методы уклонения от рисков

22. Выберите подвид экологического риска, к которому можно отнести вероятность потерь, вызванных техногенными катастрофами:

- а) антропогенные
- б) природно-климатические
- в) социально-бытовые

23. Отметьте подвид экологического риска, к которому можно отнести вероятность потерь, вызванных заболеваемостью животных и людей инфекционными заболеваниями:
- а) природно-климатические
 - б) социально-бытовые
 - в) антропогенные
24. Укажите группу методов управления экологическими рисками, к которой относится введение нормативных стандартов и ограничений для производителей:
- а) распределение прав на загрязнение
 - б) административное регулирование
 - в) система платежей и налогов за экологические загрязнения
 - г) создание экономических стимулов
25. Как называется контракт, который дает право купить определенное количество базового актива по оговоренной цене и в определенный срок?
- а) опционом пут
 - б) фьючерсным контрактом
 - в) опционом колл
 - г) форвардным контрактом
26. К каким методам относится прогнозирование внешней обстановки?
- а) методы компенсации рисков
 - б) методы уклонения от рисков
 - в) методы локализации рисков
 - г) методы диверсификации рисков
27. К каким методам относится распределение риска по этапам работы?
- а) методы локализации рисков
 - б) методы компенсации рисков
 - в) методы уклонения от рисков
 - г) методы диверсификации рисков
28. Выберите, к каким методам относится заключение договоров о совместной деятельности для реализации рискованных проектов:
- а) методы диверсификации рисков
 - б) методы уклонения от рисков
 - в) методы компенсации рисков
 - г) методы локализации рисков
29. Название риска, который не зависит от состояния рынка и является спецификой конкретной организации:
- а) чистый
 - б) спекулятивный
 - в) несистемный
 - г) системный
30. Название риска, связанного с изменениями, вызванными общерыночными колебаниями, и не зависящий от конкретного предприятия:
- а) чистый
 - б) системный
 - в) несистемный

ОПК-8	Способен анализировать и находить новые способы управления изменениями, необходимыми для обеспечения постоянного соответствия требованиям качества
--------------	---

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Рассмотрите суждения:

- а) Генеральная совокупность – это общее количество всех исследуемых единиц;
- б) Генеральная совокупность – это множество анализируемых данных.

Выберите правильное сочетание оценок приведенных суждений:

- 1. первое верно, второе не верно;
- 2. первое неверно, второе верно;
- 3. оба верны;
- 4. оба неверны.

2. Рассмотрите суждения:

а) Выборочная совокупность – данные наблюдений за ограниченным количеством объектов.

б) Выборочная совокупность – некая подгруппа генеральной совокупности, выбираемая для определения выборочного среднего отклонения и выборочного стандартного отклонения, являющихся оценками среднего и стандартного отклонения по всей совокупности.

Выберите правильное сочетание оценок приведенных суждений:

- 1. первое верно, второе не верно;
- 2. первое неверно, второе верно;
- 3. оба верны;
- 4. оба неверны.

3. Случайная величина – это: Укажите правильный ответ.

1. переменная величина, которая может принимать любое значение из заданного множества;

2. переменная величина, меняющаяся по определённому закону;

3. переменная величина, значение которой известно заранее (до измерения).

4. Среднее арифметическое выборочной совокупности – это: Укажите неправильный ответ.

1. значение, вокруг которого группируются значения выборки;

2. значение, описывающее среднее положение измеренных значений совокупности;

3. наиболее часто повторяющееся значение совокупности.

5. Медиана совокупности – это: Укажите неправильный ответ.

1. значение, находящееся в центре числового ряда всех значений, объединенных в данной совокупности, так что ровно половина таких значений всегда оказывается выше медианы, а другая половина – всегда ниже ее.

2. наиболее часто повторяющееся значение совокупности;

3. значение, описывающее среднее положение измеренных значений совокупности.

6. Мода совокупности – это: Укажите неправильный ответ.

1. значение, находящееся в центре числового ряда всех значений, объединенных в данной совокупности;

2. наиболее часто повторяющееся значение совокупности;

3. значение, описывающее среднее положение измеренных значений совокупности.

7. Рассмотрите суждения: Укажите неправильный ответ.
1. Показателем разброса выборки является дисперсия выборки.
 2. Показателем разброса выборки является стандартное отклонение выборки.
 3. Показателем разброса выборки является медиана выборки.
 4. Показателем разброса выборки является межквартильный размах.
8. На контроль размера отверстия поступило несколько партий деталей. Что является непрерывной случайной величиной? Укажите правильный ответ.
1. количество дефектных деталей в каждой партии;
 2. доля дефектных деталей в каждой партии;
 3. численное значение диаметра отверстия;
 4. число деталей в партиях.
9. Дан вариационный ряд случайной величины – 3, 3, 4, 5, 5, 5, 6, 6, 6, 6, 7, 7. Определите, что больше: мода или медиана? Укажите правильный ответ.
1. мода;
 2. медиана;
 3. они равны.
10. Отношение n/N – это (выберите правильное определение):
1. отношение объемов выборок;
 2. отношение объема выборки к общему числу выборочных единиц;
 3. отношение объема выборки к объему генеральной совокупности;
 4. выборочная доля.
- Укажите правильный ответ.
11. С помощью коэффициента корреляции осуществляется: Укажите правильный ответ.
1. Изучение зависимости между двумя переменными;
 2. Количественная оценка степени связи между двумя переменными величинами.
12. Мощность критерия при проверке статистических гипотез, характеризуется:
- 1) вероятностью не допустить ошибку второго рода;
 - 2) вероятностью не допустить ошибку первого рода;
 - 3) вероятностью не допустить ошибку первого и второго рода одновременно.
13. Оперативной характеристикой плана контроля называется функция, соответствующая:
- 1) вероятности принять партию изделий с долей дефектных экземпляров q ;
 - 2) вероятности отклонить партию изделий с долей дефектных экземпляров q ;
 - 3) вероятности принять партию изделий с долей годных экземпляров $1 - q$.
14. План одноступенчатого выборочного контроля полностью определен, если выбраны параметры:
- 1) объем выборки;
 - 2) число выборок;
 - 3) приемочное число;
 - 4) предпочтительное число;
 - 5) браковочное число.
15. Что является риском поставщика?
- 1) вероятность забраковать партию изделий с приемлемым уровнем качества;

- 2) вероятность ошибки первого рода, когда годная партия продукции будет забракована по данным случайной выборки;
- 3) вероятность ошибки второго рода (когда партия продукции низкого качества будет принята как качественная);
- 4) «засоренность» партии дефектными изделиями;
- 5) все вышеперечисленные.
16. Что является риском потребителя?
- 1) принять не проконтролированную часть изделий партии без дальнейшего контроля;
- 2) отвергнуть оставшуюся часть партии без контроля;
- 3) провести сплошной контроль;
- 4) значения $\alpha = 0,01$ и $\beta = 0,05$ не превышают стандартов;
- 5) все вышеперечисленные.
17. Что является вероятностным показателем плана статистического контроля:
- 1) оперативная характеристика;
- 2) уровень качества продукции;
- 3) объем производства;
- 4) коэффициент использования производственных мощностей;
- 5) производительность труда.
18. Какой вид имеет оперативная характеристика для планов выборочного контроля:
- 1) ломаной линии;
- 2) прямой линии;
- 3) столбика;
- 4) плавной кривой;
- 5) прерывистой линии.
19. Вероятность того, что значения нормально распределённой случайной величины отличаются от среднего значения не больше, чем на $\pm 3\sigma$, равна:
- 1) 0,5;
- 2) 1,0
- 3) 0,9544;
- 4) 0,9973.
20. Стандартное (нормированное) нормальное распределение имеет параметры:
- 1) $\mu = 1, \sigma = 1$;
- 2) $\mu = 1, \sigma = 0$;
- 3) $\mu = 0, \sigma = 0$;
- 4) $\mu = 0, \sigma = 1$;
21. Какие законы не относятся к законам распределения дискретных случайных величин?
- 1) биномиальное распределение;
- 2) гипергеометрическое распределение;
- 3) распределение Пуассона;
- 4) распределение Стьюдента.
22. Биномиальный закон распределения описывает распределение исследуемого признака (например, дефекта) в выборке:
- 1) с возвращением;

- 2) без возвращения;
- 3) как с возвращением, так и без возвращения.

23. Какой из законов применяется, когда вероятность успеха (обнаружения дефекта) при испытании мала:

- 1) биномиальное распределение;
- 2) гипергеометрическое распределение;
- 3) распределение Пуассона.

24. Модой называется

- a) Среднее значение признака в данном ряду распределения
- b) Наиболее часто встречающееся значение признака в данном ряду
- c) Значение признака, делящее данную совокупность на две равные части
- d) Наиболее редко встречающееся значение признака в данном ряду

25. Методы контроля качества с разрушением материала (детали) - это

- a) Электромагнитный (вихревых токов)
- b) Химический
- c) Радиоволновый
- d) Нет правильного ответа

26. К относительным показателям вариации относится

- a) Размах вариации
- b) Дисперсия
- c) Коэффициент вариации
- d) Среднее линейное отклонение

27. Парный коэффициент корреляции может принимать значения

- a) От 0 до 1
- b) От -1 до 0
- c) От -1 до 1
- d) Любые положительные

28. Функция потерь Тагути имеет вид

- a) Параболы
- b) Гиперболы
- c) Прямой
- d) Синусоиды

29. Вариационный ряд — это ряд распределения, построенный по какому признаку?

- a) Количественному
- b) Качественному
- c) Непрерывному
- d) Количественному и качественному

30. Медианой называется

- a) Среднее значение признака в ряду распределения
- b) Наиболее часто встречающееся значение признака в данном ряду
- c) Значение признака, делящее совокупность на две равные части
- d) Наиболее редко встречающееся значение признака в данном ряду

ОПК-9	<i>Способен разрабатывать методические и нормативные документы в области управления качеством, в том числе по жизненному циклу продукции и ее качеству, руководить их созданием</i>
--------------	---

Тестовые задания

В заданиях может быть один правильный ответ

1. Основной формой документа, отражающего процесс, является:
 - а) руководство;
 - б) методика;
 - в) процедура;
 - г) инструкция

2. Документ, характеризующий основные положения системы качества предприятия, называют:
 - а) политика качества;
 - б) руководство по качеству;
 - в) документированные процедуры;
 - г) рабочие и контрольные инструкции.

3. Третий уровень документации системы качества предприятия представлен:
 - а) рабочими и контрольными инструкциями;
 - б) процедурами;
 - в) записями по качеству;
 - г) описанием процессов.

4. Документация системы качества должна быть:
 - а) системной и полной;
 - б) адекватной, практически выполнимой и легко идентифицированной;
 - в) адресной, актуальной, доступной;
 - г) комплексной, т.е. охватывает п.п. 1-3.

5. Политика в области качества — это:
 - а) основные правила, положения, идеи, определяющие деятельность предприятия по управлению качеством;
 - б) значение показателей качества продукции, установленные нормативной документацией;
 - в) основные направления, цели и задачи предприятия в области качества, сформулированные и принятые его руководством;
 - г) документ, характеризующий основные элементы системы качества предприятия.

6. Совокупность правил, процедур или требований, используемых в качестве эталона при аудите СМК, определяют:
 - а) план аудита;
 - б) критерии аудита;
 - в) свидетельства аудита;
 - г) область аудита.

7. Программа качества - это:

- а) Комплексная совокупность мероприятий по управлению качеством
- б) Конкретный план внедрения новой техники, технологии, повышающих качество
- в) План разработки нового качественного товара

8. Декларация о соответствии имеет функции:

- а) Сертификата
- б) Стандарта
- в) Разрешения

9. Сертификат – это:

- а) Подтверждение соответствия продукции, установленным требованиям
- б) Гарантия качества товара
- в) Разрешение на продажу продукции

10. Государственный стандарт – ГОСТ - это документ:

- а) содержащий обязательные требования к качеству продукции (услуги), обеспечивающие безопасность для жизни, здоровья и имущества потребителя, безопасной эксплуатации зданий, сооружений, машин и оборудования, охрану окружающей среды
- б) содержащий обязательные требования к качеству продукции (услуги), производимой на территории этого государства
- в) содержащий обязательные требования к качеству продукции (услуги), продаваемой на территории данного государства

11. Сертификат соответствия

- а) доводится до потребителей и других заинтересованных сторон
- б) доводится только до контролирующих органов
- в) доводится только до судебных органов

12. Дайте определение политики в области качества.

- а) Объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.
- б) Планируемые и осуществляемые виды деятельности в рамках системы качества.
- в) Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.
- г) Мероприятия с целью повышения эффективности и результативности деятельности.
- д) Документ, устанавливающий характеристики продукции или связанные с ней процессы и методы производства.

13. Как называется нормативно-технический документ, устанавливающий основные требования к качеству продукции:

- а) Технические условия;
- б) стандарт;
- в) регламент;
- г) норматив;
- д) эталон.

14. К какому виду документов относятся стандарты отраслей:

- а) рекомендательным;
- б) действующим на уровне предприятий;
- в) обязательным;
- г) международным;

д) нормативным.

15. Вопрос 1. Какими объектами являются стандарты предприятий и стандарты научно-технических обществ:

- а) государственными;
- б) отраслевыми;
- в) региональными;
- г) авторского права;
- д) предприятий.

16. Вопрос 2. Какой документ подтверждает соответствие продукции всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством:

- а) паспорт продукции;
- б) гарантийный талон;
- в) сертификат соответствия;
- г) проект;
- д) аттестат качества.

17. Куда наносится знак соответствия каждой единицы сертифицированной продукции?

- а) По желанию производителя – на видное место
- б) На несъемную часть
- в) На упаковку
- г) Нет правильного ответа

18. Как называется документ, поступивший на предприятие об обнаруженном в процессе реализации или эксплуатации браке?

- а) Рекламация
- б) Гарантийный листок
- в) Претензия
- г) Иск

19. Документ, выданный по правилам системы сертификации для подтверждения соответствия сертифицированной продукции установленным требованиям

- а) Стандарт
- б) Знак соответствия
- в) Сертификат
- г) Патент

20. Зарегистрированный в установленном порядке знак, которым по правилам, установленным в данной системе сертификации, подтверждается соответствие маркированной им продукции установленным требованиям

- а) Стандарт
- б) Знак соответствия
- в) Сертификат
- г) Знак качества

20. Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг

- а) Знак соответствия
- б) Стандарт

- в) Сертификат
- г) Патент

21. Метрологическая экспертиза технической документации - это

- а) Оценка правильности назначения средств измерений в документации при производстве, контроле и испытаниях продукции
- б) Анализ и оценка технических решений в части метрологического обеспечения (технических решений по выбору измеряемых параметров, установлению требований к точности измерений, выбору методов и средств измерений, их метрологическому обслуживанию)
- в) Проверка документации на соответствие установленным обязательным требованиям
- д) Оценка трудоемкости и себестоимости измерительных операций

22. Какой документ свидетельствует о Проведении поверки средства измерения?

- а) Свидетельство о поверке
- б) Паспорт на средство измерения
- в) Сертификат
- г) График поверки

23. Какой документ устанавливает сроки проведения поверки средств измерений?

- а) Перечень средств измерений
- б) Свидетельство о поверке
- в) График поверки средств измерений
- г) Паспорт на средство измерений

24. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством

- а) Миссия организации
- б) Политика в области качества
- в) Видение руководства организации
- г) Цели в области улучшения деятельности организации

25. Сколько международных стандартов серии 9000 по системам качества были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации?

- а) два;
- б) три;
- в) четыре;
- г) пять;
- д) шесть.

26. Система менеджмента качества является документированной системой. Назовите основные документы СМК.

- а) Миссия организации; Стратегия и цели организации; Руководство по качеству, Бизнес- процессы; Положения о подразделениях, должностные инструкции
- б) Стратегия и цели организации; Руководство по качеству; Положения о подразделениях; должностные инструкции
- в) Политика и цели в области качества; Руководство по качеству; документированные процедуры; документы, необходимые для планирования и управления организацией; записи.

27. Подтверждение соответствия продукции требованиям технических регламентов называется:

- а) идентификация продукции;
- б) декларирование соответствия;
- в) оценка соответствия.

28. Обозначение, служащее для информирования приобретателя о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту

- а) знак соответствия;
- б) знак обращения на рынке;
- в) знак пригодности.

29. Знаки соответствия имеют системы:

- а) обязательной сертификации;
- б) добровольной сертификации;
- в) обязательной и добровольной сертификации.

30. Документ, содержащий обязательные требования к объекту стандартизации

- а) национальный (государственный) стандарт;
- б) технический регламент;
- в) международный стандарт.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ

Практическое задание 2.

1. Ваша компания производит данный товар
_____ (назовите товар)

2. Вы – сотрудники отдела маркетинга.

• Придумайте название вашего товара _____

• До сих пор вы никак себя не рекламировали, а теперь собираетесь запустить яркий, запоминающийся 30-секундный телевизионный ролик.

3. Креативщикам вы готовы написать творческий бриф (творческое задание):

3.1. Ваша целевая группа _____

3.2. Основные достоинства вашего товара:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

3.3. Суть рекламного сообщения - слоган (сформулируйте в одном предложении, что именно вы хотите донести до потребителя):

3.4. Примерный сценарий ролика, в частности, можно описать, что должно происходить, и кто должен рекламировать ваш товар (известная личность, ребенок, животное и пр.):

ПК-1	Организация работ по анализу рекламаций, изучению причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства, снижению качества работ, выпуска брака и продукции пониженных сортов, по разработке предложений по их устранению
-------------	--

Практическое задание 1.

Проанализируйте ситуации

1. 30 ноября 2010 года в магазине Иванов П.С. купил посудомоечную машину «Аристон-457». В январе 2011 года машина вышла из строя, и Иванов П.С. сдал её в магазин на гарантийное обслуживание под расписку, но прошло полгода, а машину не вернули.

Какие права имеет покупатель в данном случае?

2. Музыкальный центр сломался в течение гарантийного срока. Покупатель обратился в магазин с просьбой о замене. Продавец согласился заменить музыкальный центр в течение месяца со дня обращения покупателя в магазин.

Проанализируйте соблюдение прав покупателя по срокам замены.

3. У покупателя автомобиля ВАЗ Серегина И.К. возникли проблемы с купленным автомобилем до истечения гарантийного срока. Он обратился в автосервис с просьбой провести гарантийный ремонт. Ремонт длился более четырех месяцев. Серегин И.К. решил воспользоваться своими правами потребителя и заменить автомобиль на аналогичный.

Определить права покупателя и обязанности продавца (изготовителя) в данной ситуации.

4. Гражданка заказала в ателье костюм. В договоре была указана дата исполнения заказа, однако костюм к указанной дате готов не был. Заказчица потребовала выплатить неустойку за каждый день просрочки, однако администрация отказала в этом, мотивируя отказ болезнью закройщика. Права ли администрация?

5. Гражданка купила в коммерческой палатке сумку. На вопрос о цене товара продавец ответил, что сумка стоит 40 д. ед., но продается только вместе с поясом по 15 д. ед., следовательно, общая цена 55 д. ед. Гражданка купила сумку и пояс, но через неделю у сумки порвался ремешок, и она принесла сумку обратно. Однако на палатке была табличка «Товар возврату и обмену не подлежит». Продавец сказал, что покупатели специально предупреждаются об этом, и производить обмен отказался. Правомерны ли его действия?

6. Гражданин приобрел стиральную автоматическую машину и самостоятельно произвел ее установку и подключение. После первого же использования стиральной машины она вышла из строя. В гарантийной мастерской было отказано в бесплатном ремонте в связи с тем, что покупатель якобы нарушил правила эксплуатации машины, содержащиеся в инструкции и предусматривающие установку и доводку машины специалистом гарантийной мастерской. Является ли этот отказ обоснованным?

7. Покупательница обратилась в магазин с требованием замены некачественного миксера. На момент обращения такие миксеры в продаже имелись, но по более высокой цене. Замена была произведена через 2 недели после обращения покупательницы. Затягивание сроков обмена было мотивировано сначала болезнью главного бухгалтера, затем командировкой директора фирмы. При предоставлении нового миксера с покупательницы потребовали доплату, поскольку цены на миксеры за это время еще более выросли. Должна ли покупательница оплачивать дополнительную стоимость изделия?

8. Многие строительные фирмы заключают с гражданином договоры об участии в деловом строительстве дома. Регулируются ли такие отношения Законом РФ «О защите прав потребителей» и может ли потребитель потребовать взыскание неустойки при несоблюдении сроков выполнения обязательств, указанных в договоре?

9. Гражданин купил разборный платяной шкаф производства Польши. Когда приступил к его сборке, то обнаружил, что отсутствуют соответствующий инструкции, в результате чего он не смог собрать шкаф. Что можно сделать в этой ситуации?

10. Гражданином был приобретен билет на самолет Хабаровск - Москва, однако рейс отложили из-за нелетной погоды. В аэропорту он встретил товарища, у которого отложили рейс Хабаровск - Иркутск по причине отсутствия топлива. В результате переноса времени рейса оба гражданина были вынуждены несколько часов провести в аэропорту. Впоследствии они обратились в суд с иском о возмещении морального вреда. Иск первого гражданина суд отклонил, а его товарища – удовлетворил. Правомерно ли решение суда?

11. Каким образом потребитель может защитить свои права, если товар был приобретен на рынке у гражданина-предпринимателя (зарегистрированного в органах власти и имеющего свидетельство на право занятия этим видом деятельности)? В технических паспортах на товары, проданные гражданином-предпринимателем, отсутствуют отметки о дате продажи товара, и по требованию покупателя предприниматель не может выдать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки. Какой документ должен быть выдан гражданином-предпринимателем в доказательство факта продажи-покупки товара?

12. Родители подарили сыну телевизор, купленный ими в магазине, со сроком гарантии 1 год. Через 2 недели после гарантийного срока телевизор загорелся, в результате чего произошел пожар. Сын получил ожоги и вынужден был лечиться. Кроме того, были повреждены стена и мебель в комнате. В магазине в возмещении имущественного вреда стоимости поврежденной мебели, ремонта, расходов, связанных с лечением, отказали, мотивируя это тем, что телевизор был куплен не им лично, и, следовательно, не он является потребителем, а также тем, что магазин не несет за телевизор ответственности, поскольку истек гарантийный срок. Может ли пострадавший потребовать возмещения вреда и кто несет перед ним ответственность?

13. Гражданин купил холодильник «Север». В течение гарантийного срока он сломался. Что можно сделать и какие права покупатель имеет? Можно ли обменять холодильник в магазине на холодильник «STINOL»?

14. Гражданка купила туфли, которые красят ноги. Написала заявление в магазин с требованием об обмене, но ей отказали, сообщив, что по проведенной ими экспертизе туфли нормальные. Что делать?

15. Гражданин купил мобильный телефон, через несколько дней он стал плохо работать. Он обратился в магазин с требованием о его замене, но ему заявили, что он, видимо, неправильно с ним обращался, и послали в гарантийную мастерскую для получения заключения по причинам порчи. Правомерно ли это?

16. Гражданин купил магнитофон, который сразу сломался. Он хочет вернуть его в магазин и получить назад свои деньги, но магазин упорно предлагает провести ремонт – 3 недели назад гражданин подал им претензию с требованием о расторжении договора купли-продажи, но письменного ответа не получил. Решил обращаться в суд. Какую сумму компенсации гражданин вправе требовать?

17. Гражданка сдала дубленку в химчистку, вернули дубленку всю в разводах и полосах, полностью потерявшую товарный вид. Гражданка потребовала, чтобы либо дубленку привели в надлежащий вид, либо возместили ей ущерб. Руководство фабрики провело внутреннюю проверку качества, которая показала, что дефекты возникли в результате долгой носки, и отказалось выполнить требования пострадавшей. Гражданка обратилась в Общество потребителей и была организована независимая экспертиза дубленки, которая установила, что дефекты возникли в результате химической чистки.

18. Гражданка купила туфли 1 декабря, но, примерив их дома, она засомневалась и через несколько дней окончательно поняла, что туфли ей малы. В магазин она собралась только 15 декабря. Не пропущен ли срок обмена?

19. Можно ли сдать обратно некачественный товар в магазин, если утерян чек?

20. Гражданин купил комплект постельного белья в подарок жене, но оказалось, что пододеяльники не подходят по размеру. Может ли он обменять его? В какой срок?

Практическое задание 2.

Составьте претензию к производителю (исполнителю, продавцу) при выявлении существенных недостатков товара (работы, услуги).

Необходимые данные подберите сами.

ПК-2	Организация работ по контролю осуществления необходимых мер по повышению ответственности всех звеньев производства за выпуск продукции
-------------	---

Практическое задание 1.

Постройте контрольную карту средних значений и размахов по данным таблицы 1.

Таблица 1 – Данные для построения контрольной карты

№	1	2	3	4	5	№	1	2	3	4	5
1	50,04	50,26	50,24	49,94	50,18	19	49,78	49,71	50,08	50,00	50,12
2	49,80	50,05	50,14	49,74	49,99	20	49,86	50,18	49,91	49,92	50,17
3	50,04	50,04	50,12	50,02	49,80	21	50,45	49,85	49,97	49,74	50,19
4	50,18	50,23	50,03	50,22	49,94	22	49,82	49,78	49,56	50,00	49,99
5	50,22	49,90	50,06	49,85	50,22	23	50,27	49,91	49,99	49,83	49,90
6	49,97	50,04	50,15	50,19	50,25	24	50,22	49,79	50,18	49,85	49,84
7	50,26	49,79	49,92	49,96	49,83	25	50,08	49,93	49,78	50,03	50,26
8	50,21	50,00	50,38	49,56	50,18	26	50,25	50,08	50,37	50,29	50,48
9	49,98	49,88	49,72	49,86	49,89	27	50,08	50,46	50,21	50,23	50,26
10	50,15	50,32	50,30	49,81	49,69	28	50,30	50,32	50,36	50,15	50,65
11	49,66	49,77	50,04	50,22	50,08	29	50,08	50,09	50,07	50,04	50,15
12	50,18	50,49	50,24	49,91	49,92	30	50,39	50,38	50,49	50,65	50,28
13	49,72	49,91	49,70	49,99	49,89	31	50,45	50,27	50,27	50,11	50,75
14	50,28	50,10	50,07	49,84	50,22	32	49,80	50,21	50,27	50,10	50,68
15	50,27	49,97	50,13	49,57	49,91	33	50,20	50,05	50,08	50,65	50,06
16	50,14	49,81	50,01	50,01	49,69	34	50,57	50,17	50,22	50,31	50,19
17	49,88	49,82	49,44	49,84	49,86	35	50,57	50,20	49,89	50,26	50,46
18	49,81	50,11	49,98	50,24	49,84						

Нанесите точки на контрольную карту. Сформулируйте выводы

Практическое задание 2.

В процессе контроля качества товаров в партии ювелирных изделий выявлено следующее количество дефектов: качание вставок – 18; сколы вставки – 2; царапины, точки на вставках – 13; косая закрепка – 6; мятые края изделия – 7; срезан корнер – 6; корнер неправильной формы – 14; рваный, неровный гризонт – 3; неровная поверхность между корнерами – 9; спилен, срезан крапан – 3; тонкий каст – 4; срыв резьбы замка – 2. Необходимо выполнить анализ Парето и сформулировать необходимые выводы:

- а) какие виды дефектов наиболее важные;
- б) какова их суммарная доля от общего числа дефектов;
- в) соответствует ли полученный результат правилу Парето;
- г) предложите мероприятия по предупреждению (устранению) прежде всего тех дефектов, которые иллюстрируют правило Парето.

Практическое задание 3.

Фирма-производитель металлических контейнеров, изготавливаемых методом литья под давлением, сталкивается с трудностями из-за дефектных контейнеров, имеющих слишком тонкие стенки. Было высказано подозрение, что причина неподходящей толщины стенок заключается в вариации давления сжатого воздуха, которое каждый день меняется.

В табл. 2 приведены данные о давлении воздуха и доле дефектов. Необходимо построить по этим данным диаграмму рассеивания. Сформулировать необходимые выводы.

Таблица 2 – Данные о давлении и доле дефектов металлических контейнеров

Дата	Давление, кПа	Доля дефектов, %	Дата	Давление, кПа	Доля дефектов, %	
Октябрь	1	8,6	Октябрь	22	8,7	
	2	8,9		23	8,5	
	3	8,8		24	9,2	
	4	8,8		25	8,5	
	5	8,4		26	8,3	
	6	8,7		29	8,7	
	9	9,2		30	9,3	
	10	8,6		31	8,9	
	11	9,2		Ноябрь	1	8,9
	12	8,7			2	8,3
	15	8,4			5	8,7
	16	8,2	6		8,9	
	17	9,2	7		8,7	
	18	8,7	8		9,1	
	19	9,4	9		8,7	

Практическое задание 4. «Структуризация проблемных полей»

- 1). Необходимо проанализировать проблемы предприятия.
- 2). Сгруппировать проблемы в диаграмму сродства.
- 3) Выделить проблемы, используя диаграммы связей.

Корневые – вызывающие или обостряющие другие проблемы.

Узловые – зависящие от некоторых проблем, но одновременно вызывающие или обостряющие другие проблемы.

Результирующие – являющиеся следствием других проблем.

Автономные – проблемы достаточно значимые, но никак не связанные с другими проблемами.

- 4). Выработать решения корневых проблем.

Проблемы

1. Неплатежеспособность потребителей снижает оборачиваемость оборотных средств организации.
2. Недостаток оборотных средств не позволяет развить новые направления деятельности.
3. Отсутствие единой цели и концентрации сил, направленных на ее реализацию, создают неопределенность в работе.
4. Нерациональная структура управления снижает эффективность работы.
5. Наличие конкурентов на рынке товаров не позволяет устанавливать выгодную цену на продукцию организации.
6. В руководстве организации одни научные работники, а дипломированных менеджеров нет.
7. Продукта № 6 можно производить в пять раз больше, но спрос на рынке исследован только во Владимире, Нижнем Новгороде и Москве.
8. Неясно, для реализации какой стратегии формируется потенциал организации, поэтому непонятно, к чему, кроме денег стремятся работники.
9. Производительность труда работников могла быть вдвое выше.
10. Ниша на рынке продукта № 6 не занята, а у организации не хватает сил ее занять.

11. Система стимулирования персонала вызывает трения в коллективе.
12. Отсутствие положений о подразделениях и должностных инструкций приводит к тому, что отдельным работникам приходится рассказывать об их обязанностях каждый день, но результат невелик.
13. При оформлении договоров с предприятиями и потребителями со стороны организации не ставится жёстких условий в части штрафных санкций, что ведет к потерям оборотных средств.
14. Принятие решений без всестороннего обсуждения их с коллективом (специалистами) ведет к потерям времени и других ресурсов.
15. Отсутствует финансовая политика у организации.

ПК-3	<i>Организация работ по определению номенклатуры измеряемых параметров и оптимальных норм точности измерений, по выбору необходимых средств их выполнения, осуществлению контроля соблюдения нормативных сроков обновления продукции</i>
-------------	---

Задачи

Задача 1 Туркомпания ООО «Пегас» осуществляет следующую деятельность: турагентская деятельность, туроператорская деятельность, организация путешествий, организация культурного досуга населения, организация массовых зрелищных, культурных и спортивных мероприятий. Предприятие арендует помещение под офис в многоэтажном здании по соседству с различными организациями. Внутри помещения имеются места для отдыха посетителей, предоставляются различные брошюры, проспекты и фотографии предлагаемых туров. Численность персонала турфирмы – 3 человека – генеральный директор и два менеджера.

Предприятие инициирует процесс сертификации услуги. На соответствие требованиям каких нормативных документов должна проводиться сертификация услуги? Приведите перечень этих нормативных документов

Задача 2 Строительная компания ООО «СДК» осуществляет следующие виды деятельности: изготовление и реализация строительных деталей и конструкций, строительство, капитальный ремонт и реконструкция объектов жилищного фонда и промышленных зданий и сооружений, благоустройство. Численность персонала составляет 50 человек. В организации функционируют следующие подразделения: отдел главного энергетика, отдел кадров, бухгалтерия, производственно-технический отдел.

Предприятие инициирует процесс сертификации услуги. На соответствие требованиям каких нормативных документов должна проводиться сертификация услуги? Приведите перечень этих нормативных документов

Задача 3 Компания ЗАО «Полиграф» производит индивидуальную красочную упаковку из кашированного микрогофрокартона, картона хром-эрац и этикеток на листовых офсетных машинах. Доставка продукции заказчикам осуществляется транспортом сторонней организации ЗАО «Трансперевозки». Поставщиками сырья – картона – являются 5 организаций в пределах региона. Потребителями продукции являются организации пищевой промышленности, мясоперерабатывающей и молочной промышленности, кондитерской промышленности и предприятия по выпуску химических удобрений, находящихся на территории России. В организации функционируют следующие подразделения: цех по производству упаковки, отдел совершенствования (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы), служба качества, отдел продаж, отдел финансового контроллинга. Общая численность персонала – 100 человек.

Предприятие инициирует процесс сертификации продукции. На соответствие требованиям каких нормативных документов должна проводиться сертификация продукции? Приведите перечень этих нормативных документов.

Задача 4 Туркомпания ООО «Пегас» осуществляет следующую деятельность: турагентская деятельность, туроператорская деятельность, организация путешествий, организация культурного досуга населения, организация массовых зрелищных, культурных и спортивных мероприятий. Предприятие арендует помещение под офис в многоэтажном здании по соседству с различными организациями. Внутри помещения имеются места для отдыха посетителей, предоставляются различные брошюры, проспекты и фотографии предлагаемых туров. Численность персонала турфирмы – 3 человека – генеральный директор и два менеджера.

Со стороны предприятия вместе с заявкой были представлены следующие документы: ПБОЮЛ, устав предприятия, сертификат пожарной безопасности, должностные инструкции, перечень оказываемых услуг. Являются ли указанные выше

документы достаточными для рассмотрения заявки на сертификацию? Если нет, то какие еще документы должны быть предоставлены в ОС вместе с заявкой на сертификацию?

Задача 5 Строительная компания ООО «СДК» осуществляет следующие виды деятельности: изготовление и реализация строительных деталей и конструкций, строительство, капитальный ремонт и реконструкция объектов жилищного фонда и промышленных зданий и сооружений, благоустройство. Численность персонала составляет 50 человек. В организации функционируют следующие подразделения: отдел главного энергетика, отдел кадров, бухгалтерия, производственно-технический отдел.

Со стороны предприятия вместе с заявкой были представлены следующие документы: ПБОЮЛ, устав предприятия, сертификат пожарной безопасности, должностные инструкции, перечень видов деятельности. Являются ли указанные выше документы достаточными для рассмотрения заявки на сертификацию? Если нет, то какие еще документы должны быть предоставлены в ОС вместе с заявкой на сертификацию?

Задача 6 Компания ЗАО «Полиграф» производит индивидуальную красочную упаковку из кашированного микрогофрокартона, картона хром-эрзац и этикеток на листовых офсетных машинах. Доставка продукции заказчикам осуществляется транспортом сторонней организации ЗАО «Трансперевозки». Поставщиками сырья – картона – являются 5 организаций в пределах региона. Потребителями продукции являются организации пищевой промышленности, мясоперерабатывающей и молочной промышленности, кондитерской промышленности и предприятия по выпуску химических удобрений, находящихся на территории России. В организации функционируют следующие подразделения: цех по производству упаковки, отдел совершенствования (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы), служба качества, отдел продаж, отдел финансового контроллинга. Общая численность персонала – 100 человек.

Со стороны предприятия вместе с заявкой были представлены следующие документы: ПБОЮЛ, устав предприятия, сертификат пожарной безопасности, должностные инструкции, перечень выпускаемой продукции. Являются ли указанные выше документы достаточными для рассмотрения заявки на сертификацию? Если нет, то какие еще документы должны быть предоставлены в ОС вместе с заявкой на сертификацию?

Задача 7 Туркомпания ООО «Пегас» осуществляет следующую деятельность: турагентская деятельность, туроператорская деятельность, организация путешествий, организация культурного досуга населения, организация массовых зрелищных, культурных и спортивных мероприятий. Предприятие арендует помещение под офис в многоэтажном здании по соседству с различными организациями. Внутри помещения имеются места для отдыха посетителей, предоставляются различные брошюры, проспекты и фотографии предлагаемых туров. Численность персонала турфирмы – 3 человека – генеральный директор и два менеджера.

Предприятие рассматривает возможность замены сертификации на декларирование соответствия услуги. Насколько обоснована такая замена? Обоснуйте свой ответ.

Задача 8 Строительная компания ООО «СДК» осуществляет следующие виды деятельности: изготовление и реализация строительных деталей и конструкций, строительство, капитальный ремонт и реконструкция объектов жилищного фонда и промышленных зданий и сооружений, благоустройство. Численность персонала составляет 50 человек. В организации функционируют следующие подразделения: отдел главного энергетика, отдел кадров, бухгалтерия, производственно-технический отдел.

Предприятие рассматривает возможность замены сертификации на декларирование услуги. Насколько обоснована такая замена? Обоснуйте свой ответ.

Задача 9 Компания ЗАО «Полиграф» производит индивидуальную красочную упаковку из кашированного микрогофрокартона, картона хром-эрзац и этикеток на листовых офсетных машинах. Доставка продукции заказчикам осуществляется транспортом сторонней организации ЗАО «Трансперевозки». Поставщиками сырья –

кортона – являются 5 организаций в пределах региона. Потребителями продукции являются организации пищевой промышленности, мясоперерабатывающей и молочной промышленности, кондитерской промышленности и предприятия по выпуску химических удобрений, находящиеся на территории России. В организации функционируют следующие подразделения: цех по производству упаковки, отдел совершенствования (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы), служба качества, отдел продаж, отдел финансового контролинга. Общая численность персонала – 100 человек.

Предприятие рассматривает возможность замены сертификации на декларирование соответствия продукции. Насколько обоснована такая замена? Обоснуйте свой ответ.

ПК-5	Организация не предусмотренных технологическим процессом выборочных проверок качества готовой продукции, сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции
-------------	--

Задание 1. Выявите закономерности и изучите структуру распределения данных о потребительской корзине товаров.

Задание 2. Изучите состав и структуру распределения клиентской базы торгового предприятия.

Задание 3. Определить качество опор по массе после сборочных процессов. Результаты представлены в таблице

Таблица – Масса опор после сборки

№ п/п	Масса после сварки, кг.	№ п/п	Масса после сварки, кг.
1	10,890	26	10,830
2	10,900	27	10,930
3	10,760	28	11,05
4	10,850	29	10,870
5	10,650	30	10,950
6	10,890	31	10,930
7	10,890	32	10,960
8	10,890	33	10,950
9	10,780	34	10,950
10	10,930	35	10,840
11	10,830	36	10,950
12	10,940	37	10,870
13	10,800	38	10,830
14	10,800	39	10,890
15	10,100	40	11,00
16	10,840	41	10,840
17	10,900	42	10,990
18	10,900	43	10,750
19	11,00	44	10,890
20	11,00	45	10,930
21	10,990	46	11,100
22	10,50	47	10,930
23	10,60	48	11,030
24	11,00	49	10,900
25	10,790	50	10,940

Задание 1. Найдите данные по рынку какого-либо интересующего Вас потребительского товара. Сформулируйте, возможно ли, и с какой целью, применить методы многомерных группировок для данного товара, какие именно и почему. Проанализируйте кластеризацию рынка этого товара. Можно ли на основе полученных результатов провести сегментацию рынка? Сделайте содержательные экономические выводы по результатам анализа.

Задание 2. Оценить работу пиццерии с использованием методологии шесть сигм, если при поставке 600 единиц продукции потребителям были обнаружены следующие отклонения поставки:

- 18 пицц доставлены остывшими;
- 12 – с другими ингредиентами;
- 11 – с опозданием;
- 6 – деформированными.

Практическое задание 1.

1. Обоснуйте возможность применения принципов У.Э. Деминга для эффективного управления деятельностью студенческой группы.

2. Сформулируйте предложения по улучшению собственного подхода к обучению на основании «триады качества» Дж. Джурана.

3. Основываясь на содержании базовых положений философии У.Э. Деминга, объедините 14 принципов управления, предложенных ученым в следующие группы:

- миссия организации;
- цели в области качества;
- преобразование в философии менеджмента;
- работа в команде;
- совершенствование взаимодействия руководителей и сотрудников организации.

4. Раскройте содержание принципа постоянного улучшения. Каким образом этот принцип отражен в цикле PDCA?

5. Назовите цель и основные этапы постоянного улучшения в организации. Какие условия необходимо соблюдать для обеспечения поддержки улучшений в организации?

Практическое задание 2. Ситуационная задача

Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony: «Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

«Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

Практическое задание 3. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он позвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие — вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набегало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, — вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов — ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

ПК-6	Организация работ по разработке нормативной и отчетной документации по показателям качества продукции, работ (услуг)
-------------	---

Практическое задание.

1. Выбрать продукцию на ваше усмотрение, для которой будете проводить анализ. Подобрать НД (нормативную документацию) для выбранной продукции.
2. Внимательно изучить стандарты риск-менеджмента:
 - ГОСТ Р 51897-2011 Менеджмент риска. Термины и определения.
 - ГОСТ Р 51901.21-2012 Менеджмент риска. Реестр риска. Общие положения.
 - ГОСТ Р 51901.22-2012 Менеджмент риска. Реестр риска. Правила построения.
 - ГОСТ Р 51901.23-2012 Менеджмент риска. Руководство по оценке риска опасных событий для включения в реестр риска.
3. Составить реестр рисков (4-6 позиций из производственно-технологической области) для выбранного вами объекта (продукции). на основании подобранных вами НД.
4. Разработать матрицу приоритетов для ранжирования значимости рисков. Примеры форм матрицы приоритетов приведены в Приложении 1.
5. Выделить группы рисков наиболее значимых, средних по значимости и т.д. (ваша разработка), предложить мероприятия по обработке риска для предотвращения выпуска продукции, не соответствующей установленным требованиям НД.

Примеры матрицы приоритетов

Пример 1

	Отчасти вредно	Вредно	Крайне вредно
Крайне маловероятно	НЕЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ	ПРИЕМЛЕМЫЙ	СРЕДНИЙ
Маловероятно	ПРИЕМЛЕМЫЙ	СРЕДНИЙ	ЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ
Вероятно	СРЕДНИЙ	ЗНАЧИТЕЛЬНЫЙ	НЕПРИЕМЛЕМЫЙ

Пример 2

Вероятность	Степень влияния	Частый риск	Вероятный риск	Несистематический риск	Редкий риск	Маловероятный риск
		A	B	C	D	E
Катастрофические	I	Ч	Ч	В	В	У
Критические	II	Ч	В	В	У	Н
Минимальные	III	В	У	У	Н	Н
Пренебрежимо малые	IV	У	Н	Н	Н	Н

Ч – Чрезвычайно высокий риск
 В – Высокий риск
 У – Умеренный риск
 Н – Низкий уровень риска

Пример 3

Наименование опасностей и рисков	Оценка риска*			Мероприятия по управлению риском
	Ст	Ч	Р	
Попадание под транспортные средства	5	2	10	1) Соблюдение ИОТ, ПДД; 2) Проведение инструктажа по охране труда.
Падение на скользкой поверхности, в том числе покрытой льдом, снегом	3	3	9	1) Соблюдение ИОТ; 2) Проведение инструктажа по охране труда; 3) Очистка дорожек и маршрутов движения; 4) Соблюдение личной осторожности.

*Степень тяжести возможного ущерба (Ст):

5 – катастрофические (Групповой несчастный случай, несчастный случай со смертельным исходом. Авария. Крупный пожар);

4 – значительные (Тяжелая травма. Авария. Пожар);

3 – средние (Несчастный случай на производстве с временной потерей трудоспособности. возгорание).

Вероятность – частота возникновения возможного ущерба здоровью (Ч):

5 – часто (имеется 2 и более случаев в подразделении);

4 – вероятно (имеется случай в подразделении);

3 – вероятно (имеется случай в организации за последние 5 лет);

2 – маловероятно (имеется случай в отрасли за последние 5 лет).

Уровень риска (Р)

$$P = St \times Ch$$

ПК-7	Организация работ по планированию и проектированию качества продукции (работ и услуг) и обеспечению их соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка и экспортным требованиям
-------------	--

Практическое задание 1.

Оцените поставщиков по качеству поставляемых ими деталей за прошедший месяц.

Машиностроительное предприятие получает необходимые ему комплектующие от двух поставщиков. Наиболее распространены следующие виды дефектов по данным деталям: поверхностные царапины; трещины; неправильная форма. Службой технического контроля предприятия установлены штрафные баллы за каждый вид дефекта: поверхностные царапины – 2; трещины – 10; неправильная форма – 5.

За прошедший месяц каждым поставщиком было осуществлено по три поставки. Объем поставки у поставщиков А и Б включал 2000 единиц деталей. Фактически у каждого поставщика при первой и второй поставках проверялась каждая вторая деталь (1000 единиц в каждой партии), в третьей поставке – каждая пятая деталь (400 единиц в каждой партии). Число выявленных дефектов представлено в таблице.

Таблица 1 – Число выявленных дефектов за месяц

№ поставки	Вид дефекта					
	Царапины		Трещины		Неправильная форма	
	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б	Поставщик А	Поставщик Б
1	500	610	48	68	3	6
2	437	700	28	100	5	15
3	100	105	15	45	2	3

Практическое задание 2.

Используя стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015, определите по какому из пунктов данного стандарта можно выставить несоответствие для каждого из случаев, приведенных ниже.

1) При проверке условий хранения продукции, некоторые виды которой чувствительны к уровню температуры и влажности, оказалось, что получить информацию о температуре и влажности в помещении склада невозможно.

2) Отчет собрания по анализу СМК со стороны руководства, показал, что за истекший период не было завершено 26 запланированных корректирующих действий.

3) Аудитор не нашел подтверждения того, что персонал осознает свою ответственность за достижение целей по качеству.

4) При проверке выяснилось, что не проводится никаких исследований по поводу удовлетворенности потребителей качеством продукции предприятия.

5) Аудитор пришел к заключению, что обмен информацией в компании не поддерживается на должном уровне.

6) При проверке выяснилось, что должностные инструкции на большинство должностей не были актуализированы.

7) Было обнаружено, что в компании не осуществляется планирование деятельности для постоянного улучшения.

8) Обнаружено, что в отделе кадров отсутствуют записи по обучению персонала.

9) При проверке выяснилось, что заявки на закупку различных товаров не идентифицируются

10) При осмотре производственных помещений аудитор отметил, что там беспорядок.

11) В ходе аудита не было представлено документов по проведению оценки и выбору поставщиков.

12) Не представлено свидетельств того, что измерительная аппаратура прошла своевременную поверку.

ПК-8	<i>Разработка и организация выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения стандартов и технических условий по качеству продукции</i>
-------------	--

Практическое задание

На примере известной Вам организации, сотрудником которой Вы являетесь или в которой проходили практику, предложите следующие элементы образовательной технологии в области качества:

- 1) предложите перечень наиболее актуальных тем для обучения сотрудников в области качества производимой продукции или оказываемых услуг;
- 2) разработайте элементы методики обучения работников в области качества, включая цель, задачи, методы, средства и критерии оценки уровня знаний;
- 3) приведите пример локального нормативного акта по обучению работников этой организации в области качества.

ПК-9	<i>Организация работ по управлению человеческими ресурсами, обеспечению производства качественной и конкурентоспособной продукции (услуг)</i>
-------------	--

Практическое задание 1.

Разработайте форму записи для ведения учета деятельности организации по сертификации продукции (услуг).

Предложите структуру (название структурных элементов) отчета о деятельности организации по сертификации продукции (услуг) и должностное лицо, ответственное за ведение этой отчетности.

Практическое задание 2.

В соответствии с «Порядком проведения сертификации продукции в Российской Федерации» выберите и обоснуйте схему сертификации следующих объектов, учитывая специфику производства (объем, периодичность выпуска, технологию):

- а) партии импортных продуктов;
- б) ювелирных изделий из золота;
- в) игрушек на стадии освоения на стадии массового производства;
- г) малочисленной партии образцов для одноразового использования;
- д) стиральных машин отечественного производства;
- е) скоропортящихся пищевых продуктов.
- ж) предприятия автосервиса;
- з) кафетерия магазина;
- и) киоска по продаже продуктов;
- к) супермаркета;
- л) комбината массового питания.

ПК-10	Организация разработки, внедрения, сопровождения и подтверждения соответствия системы управления качеством продукции и услуг в организации
--------------	---

Практическое задание

На примере известной Вам продукции (или услуги) предложите набор корректирующих действий по управлению её несоответствиями в ходе эксплуатации. Результаты оформите в таблицу

Таблица – Разработка корректирующих действий

Наименование продукции (услуги)	Несоответствия продукции (услуги) в ходе эксплуатации	Причины несоответствий	Коррекция	Корректирующие действия