

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Управление качеством в здравоохранении»

Обучающийся должен овладеть следующими компетенциями:

- Владение методами управления проектами и готовностью к их реализации с использованием современного программного обеспечения (ПК-20)
- Понимание основных мотивов и механизмы принятия решений органами государственного регулирования (ПК-28)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 1) *знать*:
 - принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования (ПК-20);
 - основные виды и процедуры внутриорганизационного контроля (ПК-28);
- 2) *уметь*:
 - разрабатывать программы осуществления организационных изменений и оценивать их эффективность (ПК-20);
 - планировать операционную деятельность организации (ПК-28);
- 3) *владеть*:
 - методами выявления проблемных ситуаций в организации (ПК-28).

Таблица 1

Шкала оценки компетенций

Код компетенции	Уровень владения компетенцией	Знания	Умения	Навыки	Оценочные средства
ПК-20	Высокий	логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ, подкрепленный знанием литературы и источников по теме	оформление решения задачи с выделением описательной, мотивировочной и резолютивной частей, полные аргументированные ответы на все поставленные в задаче вопросы	Свободно владеет специальной страховой	КР, Д, РР
	Средний	незначительное нарушение логики изложения материала, допущение не более одной фактической ошибки, а также не более одной неточности при аргументации своей позиции	незначительные погрешности в оформлении решения задачи, неполные (не полностью аргументированные) ответы на поставленные в задаче вопросы	Уверенно владеет специальной терминологией	

	Низкий	существенное нарушение логики изложения материала, допущение не более двух фактических ошибок, а также не более двух неточностей при аргументации своей позиции	существенные погрешности в оформлении решения задачи, ответы не на все из поставленных в задаче вопросов	Частично владеет специальной страхово-терминологией	
ПК-28	Высокий	глубокие исчерпывающие знания материала по теме, отличное понимание сути проблемы, твердое знание основных понятий и положений в рамках выбранного вопроса, структурированный, последовательный, полный, правильный и конкретный ответ по теме	Умеет свободно извлекать необходимую информацию по вопросам страхования, дифференцировать ее и анализировать исходя из цели исследования	Находит требуемую информацию, использует более пяти источников	Дс, ДИ, ТЗ
	Средний	твердые, но недостаточно полные знания по теме, верное понимание сути проблемы, в целом правильный ответ по теме	Умеет частично извлекать необходимую информацию по вопросам страхования, дифференцировать ее и анализировать исходя из цели исследования	Находит требуемую информацию, использует более одного источника	
	Низкий	общие знания по теме, недостаточно верное понимание сути проблемы, ответ с неточностями	Извлекает необходимую информацию по вопросам страхования, дифференцировать ее и анализировать исходя из цели исследования в посторонней помощи	Находит требуемую информацию, использует один источник	

* КР- контрольная работа, РР- реферативные работы, Д- доклад, ДС- дискуссия, ДИ- деловая игра, ТЗ- творческое задание

2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости студентов

Тематика контрольных работ:

1. История развития менеджмента качества медицинской помощи.
2. Главные характеристики менеджмента качества медицинской помощи.
3. Философия управления качеством по Демингу.
4. Организация контроля качества медицинской помощи. Роль государственных организаций (Роспотребнадзора и Роснадзора).
5. Риски менеджмента качества медицинской помощи. Классификация рисков.

Тематика рефератов:

1. Экспертиза качества медицинской помощи. Виды дефектов медицинской помощи в системе ОМС.
2. Реинжиниринг в здравоохранение. Его этапы.
3. Экспертиза временной нетрудоспособности. Механизмы реализации.
4. Медико-социальная экспертиза в России. Организационные проблемы.
5. Реструктуризация здравоохранения: оценки рисков.

Тематика докладов:

1. Новые технологии управления качеством медицинской помощи в ЛПУ.
2. Отраслевые стандарты здравоохранения. Основные положения.
3. Пути оптимизации медицинской помощи.
4. Применение требований международных стандартов серии ИСО 9000 в области здравоохранения.
5. Жизненный цикл медицинских услуг (в поликлиниках, стационарах, лечебно-профилактических учреждениях, страховых медицинских компаниях).
6. Процессы организации здравоохранения в РФ.

Дискуссия

Тема дискуссии

Преимущества и недостатки внедрения системы качества в российских компаниях (опыт внедрения ИСО).

Деловая и/или ролевая игра

ДЕЛОВАЯ ИГРА «БУДЬ ЧТО БУДЕТ» (WHATEVER WORKS)

Цель: деловая игра «Будь что будет» нацелена на освоение участниками средств и методов общего управления качеством (TQM), концепции «шесть сигм качества» (6 Sigma), а также других традиционных систем управления качеством на предприятии (ISO).

Описание игры:

Промышленные компании находятся в условиях жесткой конкуренции и вынуждены бороться за каждого клиента. Критерием их успеха будет не только скорость выполнения полученных заказов и цена, но и высочайшее качество выпускаемой продукции.

Для этого участникам придется разрабатывать стратегию, планировать работу, моделировать структуру предприятия и производственные процессы, распределять функции и задачи, осуществлять мониторинг их выполнения.

Важнейшим этапом игры станет планирование качества. Участникам предстоит вводить стандарты качества, контролировать их соблюдение на основе анализа различных показателей (в том числе статистических), добиваться улучшения процессов и результатов работы, выявляя причины и адекватно реагируя на возникающие отклонения и сбои, своевременно разрабатывая действенные решения и внедряя необходимые изменения.

Уникальный формат игры позволит участникам не только приобрести новые знания, но и получить практический опыт применения системы средств и инструментов управления качеством в промышленности и сфере услуг.

Возможности игры:
Разработка и внедрение стандартов качества
Контроль качества, сбор и анализ показателей качества
Выявление причин отклонений от принятых стандартов качества
Повышение качества процесса и результатов работы
Управление изменениями

Творческое задание

«Выбор объекта для бенчмаркинга».

Исходные данные:

- ✓ продукция, выпускаемая предприятием или оказываемые услуги;
- ✓ размер предприятия.

Задание

1. Определить ключевые показатели деятельности организации.
2. Выбрать показатель, нуждающийся в улучшении.
3. Произвести поиск организаций, с лучшими показателями (используя интернет).
4. Определить (насколько возможно) подходы, используемые в выбранной организации.
5. Провести анализ возможности применения выявленных подходов в исходной организации.
6. Составить план улучшения деятельности исходной организации.

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации студентов

Промежуточный контроль по дисциплине осуществляется с использованием тестовых заданий.

Тест:

1. Понятие «комплексное управление качеством» было введено
 - а) Фейгенбаумом в 1957 г.
 - б) Демингом в 1940 г.
 - в) Гегелем 1830 г.
2. Методология всеобщего управления качеством (TQM) — это
 - а) система обеспечения качества продукции
 - б) экспертиза продукции предприятия
 - в) совокупность методов управления предприятием, основным рычагом которых является качество
3. Роль руководства компании в TQM
 - а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
 - б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
 - в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании
4. Порядок оказания медицинской помощи может включать
 - а) этапы оказания медицинской помощи
 - б) стандарт оснащения медицинской организации, ее структурных подразделений для оказания медицинской помощи

- в) требования к пожарной безопасности
 - г) перечень используемых лекарственных препаратов
 - д) перечень компонентов крови
5. Рекомендуемые штатные нормативы медицинской организации, ее структурных подразделений для оказания медицинской помощи включает
1. порядок оказания медицинской помощи
 2. стандарт медицинской помощи
 3. норма медицинской помощи

2. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости студентов

Ситуация 1.

В 2009 году предприниматель Терещенко А.П. открыл хлебопекарню в Клетском районе Волгоградской области. Первоначально ассортиментный перечень включал всего два наименования: хлеб деревенский и хлеб белый. Продукция хлебопекарни стала пользоваться большим спросом. Производство расширилось. Продажи хлеба выросли с 1600 000 рублей в 2009 году до 28 000 000 руб. в 2011 году. Несмотря на то, что выпечка хлеба полностью автоматизирована, с увеличением объемов продаж рос и штат сотрудников. Если в 2009 году на предприятии работало всего 5 человек (директор, бухгалтер, технолог, два пекаря), то в 2011г. штат сотрудников увеличился до 15 человек (снабженец, маркетолог, логист, водители, пекари, уборщица). Ассортиментный перечень увеличился до 17 наименований.

Предприниматель стал поставлять хлеб во все торговые точки района. Однако с увеличением роста продаж выросло и количество рекламаций со стороны клиентов:

- ряд магазинов жаловался на поставку деформированных булок;
- многие продавцы жаловались на поставку несвежего хлеба;
- один магазин расторг договор на поставку хлеба вообще.

Продажи хлебобулочных изделий стали падать. Директор предприятия Терещенко А.П. решил провести производственное совещание с сотрудниками предприятия с приглашением внешнего консультанта по вопросам управления качеством продукции. Какие бы рекомендации в качестве консультанта вы могли бы дать данному предприятию, обоснуйте их.

Ситуация 2.

Вы работаете заместителем директора по продажам ООО «АЛЬКА». Предприятие специализируется на производстве и продаже сувенирной продукции. В 2011 г. директором предприятия было принято решение о разработке системы менеджмента качества ООО «АЛЬКА» с последующей сертификацией на соответствие СМК Международным стандартам ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

Вашему отделу поручили разработать проект целей в области качества данного предприятия. В соответствии с заявленным стандартом цели в области качества должны быть **измеримыми**. Сотрудники по вашему распоряжению подготовили следующий вариант целей:

1. Сотрудники предприятия должны постоянно совершенствовать качество выпускаемой продукции.
2. В ближайшее время на предприятии необходимо провести модернизацию производственного оборудования.
3. Необходимо снизить количество рекламаций со стороны клиентов.
4. Повышение качества жизни клиентов предприятия.

Соответствуют ли цели предприятия требованиям МС ИСО 9001:2000? Какие варианты целей в области качества могли бы предложить вы. Каковы критерии оценки достижения предложенных вами целей.

5. Рост прибыли на 15%.

Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции/услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.
6. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
7. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество в целом?
8. Сформулируйте ваше понимание качества.
9. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием/организацией. Какова структура системы управления качеством на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
10. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
11. Проведите классификацию показателей качества услуг.
12. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
13. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
14. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
15. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
16. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
17. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих: а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?
18. Как зародился контроль качества?
19. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?
20. Почему общий менеджмент и управление качеством развивались в разных направлениях?
21. В чем общность и различие понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
22. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы, постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.

23. Приведите для каждого метода примеры этапов задач управления качеством, для которых эти ходы ограниченно применимы.
24. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
25. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества? Ответ обоснуйте.
26. Как зародилось управление качеством в России?
27. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
28. Почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам?
29. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?
30. Что такое конкуренция и конкурентоспособность?
31. Как связано качество товаров и услуг с их конкурентоспособностью?
32. Перечислите основные рыночные функции организации.
33. Охарактеризуйте условия обеспечения конкурентоспособности товаров и услуг.
34. Что включает структурная схема сил конкуренции М. Портера?
35. Чем должна руководствоваться организация при выборе своей конкурентной стратегии?
36. Как, по вашему мнению, повысить уровень конкурентоспособности российских товаров и услуг?
37. В чем преимущество сметы затрат на качество перед другими носителями информации?
38. Каково значение обратной связи с потребителем продукции/услуги при их разработке и потреблении?
39. Как качество влияет на прибыль организации и ее издержки?
40. Дайте классификацию затрат на обеспечение качества.
41. Каков диапазон «цены» качества?
42. Как изменяется структура затрат на качество в результате внедрения системы TQM?
43. В чем состоят основные преимущества внедрения систем менеджмента качества?
44. Какова роль руководства предприятия во внедрении систем менеджмента качества?
45. Проанализируйте, какие элементы затрат на качество увеличиваются в результате внедрения TQM.
46. В какой последовательности проводятся работы по созданию системы TQM?
47. Определите место менеджера проекта в системе TQM.
48. Какова структура совокупности знаний о менеджменте качества?
49. Каковы общие и общесистемные принципы TQM?
50. Каковы состав и взаимосвязи общих функций при разработке и внедрении системы TQM?
51. Назовите основные функции службы менеджмента качества в компании.
52. Дайте рекомендации по внедрению принципов и элементов концепции TQM на отечественных предприятиях и в организациях. Какие трудности, на ваш взгляд, появляются при этом?
53. В чем различия и сходство понятий «сертификация» и «соответствие»?
54. Какие виды сертификатов вы знаете?
55. Перечислите основные виды документации по качеству, применяемые предприятиями/компаниями.
56. Перечислите виды нормативных документов в РФ в области сертификации.
57. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
58. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
59. Каков порядок проведения сертификации продукции?

60. Что побуждает предприятия и организации разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества? Какова роль руководства при этом процессе?
61. Организационная система сертификации включает (скорректируйте при необходимости):
 - аккредитирующие органы;
 - управляющие органы;
 - сертифицирующие организации.
62. Сертификация включает следующие этапы (скорректируйте при необходимости):
 - планирование;
 - подготовку;
 - собственно сертификацию;
 - заключительные операции.
63. Что является объектом сертификационной деятельности?
 - Проектная продукция;
 - (дополните).
64. Какие средства, методы и инструменты менеджмента качества вы знаете?
65. Установите с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, влияющие на качество продукции/услуг фирмы, с целью повышения их качества.
66. Проведите анализ причин, влияющих на важнейший фактор предыдущего задания, с использованием причинно-следственной диаграммы Исикавы.
67. Почему руководство, изменив представление организации о качестве, оказывает огромное влияние на повышение качества?

Тематика докладов и рефератов СРС

1. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
2. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
3. С чем ассоциируется понятие «качество» в нашей повседневной жизни?
4. Проанализируйте, какому этапу развития философии качества соответствует система качества на какой-либо фирме или предприятии.
5. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
6. Поясните систему Тейлора с позиций общего менеджмента и управления качеством.
7. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
8. Охарактеризуйте роль ценовой и неценовой конкуренции в формировании рыночных отношений.
9. Перечислите основные типы конкурентной борьбы фирм. В чем их достоинства и недостатки.
10. Дайте характеристику этапов формирования затрат на качество.
11. Опишите сущность концепции TQM.
12. Назовите основные элементы качества по ИСО.
13. Сформулируйте политику в области качества для выбранной вами организации.
14. Сравните модели национальных премий по качеству для стран Европы, США и России.

3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации студентов

Тестовые задания

1. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:

- а) Тотальный менеджмент;
 - б) Комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия;
 - в) Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям;
 - г) Совокупность технических характеристик продукции.
2. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:
- а) Работ;
 - б) Продукции;
 - в) Услуг;
 - г) Продукции, услуг, работ, процессов.
3. Термин «эксплуатация» относится к:
- а) Бытовой технике;
 - б) Топливу;
 - в) Технологическому оборудованию;
 - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
4. Термин «потребление» относится к:
- а) Бытовой технике;
 - б) Топливу;
 - в) Технологическому оборудованию;
 - г) Парфюмерно-косметическим продуктам.
5. К объектам управления качеством относятся:
- а) Продукция;
 - б) Процессы;
 - в) Отделы технического контроля предприятия;
 - г) Работники.
6. К субъектам управления качеством относятся:
- а) Продукция;
 - б) Процессы;
 - в) Отделы технического контроля предприятия;
 - г) Центр менеджмента качества предприятия.
7. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:
- а) Приобретение сырья и комплектующих;
 - б) Выработка управленческих решений по управлению качеством;
 - в) Упаковка продукции.
8. Цеховой контроль качества появился:
- а) В 1870 году;
 - б) В начале XX века;
 - в) В 30-х годах XX века;
 - г) После второй мировой войны.
9. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:
- а) Цехового контроля качества;
 - б) Приемочного контроля качества;
 - в) Статистического контроля качества;

г) Комплексного управления качеством.

10. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:

- а) Цехового контроля качества;
- б) Приемочного контроля качества;
- в) Статистического контроля качества;
- г) Комплексного управления качеством.

11. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:

- а) Системный подход;
- б) Комплексный подход;
- в) Процессный подход;
- г) Использование статистических методов.

12. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:

- а) На этапах проектирования и производства продукции;
- б) На всех этапах жизненного цикла продукции;
- в) На этапах производства и контроля качества.

13. Целью процесса управления качеством является:

- а) Непрерывный контроль качества;
- б) Выявление дефектов на стадии производства;
- в) Формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества;
- г) Вовлечение всех работников в управление качеством.

14. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:

- а) Все работники предприятия;
- б) Работники службы качества;
- в) Работники службы качества и основной персонал предприятия;
- г) Топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.

15. Процесс – это ...

а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы;

- б) Услуга производственного характера;
- в) Деятельность по управлению качеством;
- г) Деятельность по производству продукции.

16. Категория «качество» имеет:

- а) Технический аспект;
- б) Географический аспект;
- в) Гендерный аспект;
- г) Экономический аспект;
- д) Правовой аспект.

17. Что такое петля качества?

- а) Любой документ о соответствии продукции требуемому качеству;
- б) Совокупность операций по управлению качеством;
- в) Программа мер в области качества;
- г) Концептуальная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на

качество на различных стадиях жизненного цикла товара

18. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

- а) От маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации;
- б) От маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации;
- в) Производство и контроль;
- г) От материально-технического снабжения до утилизации.

19. Жизненный цикл продукции – это ...

- а) Время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства;
- б) Временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации;
- в) Время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации;
- г) Временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.

20. ISO (ИСО) – это...

- а) Международная организация по стандартизации;
- б) Организация по вопросам образования, науки и культуры;
- в) Международная организация по управлению качеством;
- г) Организация Объединенных наций по промышленному развитию.

21. Долговечность – это...

- а) Показатель назначения;
- б) Экономический показатель;
- в) Показатель надежности;
- г) Показатель технологичности.

22. Интегральный показатель качества отражает:

- а) Одно из свойств продукции;
- б) Отношение суммарного полезного эффекта от эксплуатации продукции к суммарным затратам на ее создание и эксплуатацию;
- в) Несколько простых свойств совместно.

23. Калорийность продукта питания – это...

- а) Показатель назначения;
- б) Экономический показатель;
- в) Экологический показатель;
- г) Показатель безопасности.

24. Максимальная скорость автомобиля – это...

- а) Показатель безопасности;
- б) показатель надежности;
- в) Показатель назначения;
- г) Экономический показатель.

25. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

- а) Безотказность;
- б) Блочность;
- в) Долговечность;

г) Сохранность.

26. Выделите из приведенных методов тот, который применяется при определении уровня качества:

- а) Дифференциальный;
- б) Разностный;
- в) Интегральный;
- г) Инструментальный.

27. Традиционный метод получения информации о значениях показателей качества продукции предполагает:

- а) Использование экспертных процедур;
- б) Опросы потенциальных покупателей;
- в) Анализ рекламаций;
- г) Испытание продукции с помощью технических средств.

28. Какой из методов не применяется при определении показателей качества:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

29. Какой из методов применяется при оценке технического уровня изделия:

- а) Органолептический;
- б) Расчетный;
- в) Дифференциальный;
- г) Измерительный (регистрационный).

30. В каких единицах может измеряться уровень качества:

- а) В денежных единицах;
- б) В любых натуральных единицах;
- в) В относительных единицах;
- г) В натуральных и денежных единицах.

31. Квалиметрия – это наука...

- а) Об управлении качеством;
- б) О способах и методах измерения и количественной оценки качества;
- в) О статистических методах контроля качества продукции

32. Смешанный метод оценки уровня качества предполагает использование:

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

33. Комплексный метод оценки уровня качества предполагает использование:

- а) Единичных показателей качества;
- б) Единичных и комплексных показателей качества;
- в) Обобщенного главного показателя качества.

34. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...

- а) Эргономические показатели;
- б) Показатели безопасности;
- в) Показатели назначения;
- г) Эстетические показатели.

35. Социологический метод определения показателей качества предполагает:

- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
- б) Анализ восприятия органов чувств человека;
- в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
- г) Измерение с помощью технических средств.

36. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:

- а) Сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции;
- б) Анализ восприятия органов чувств человека;
- в) Наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов;
- г) Измерение с помощью технических средств.

37. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

- а) Затраты на гарантийный ремонт;
- б) Затраты на обеспечение качества;
- в) Цена потребителя;
- г) Долговечность.

38. Емкость аккумулятора мобильного телефона – это...

- а) Показатель надежности;
- б) Показатель назначения;
- в) Эргономический показатель;
- г) Экономический показатель.

39. Средний срок службы кофеварки – это...

- а) Показатель надежности;
- б) Показатель назначения;
- в) Экономический показатель;
- г) Показатель безопасности.

40. Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложения в производство – 30 тыс. рублей.

- а) 4,0
- б) 1,2
- в) 12/7
- г) 0,25

41. Если q_N - доля дефектных изделий в партии, q_n – доля дефектных изделий в выборке, то выполняется соотношение:

- а) $q_N > q_n$
- б) $q_N < q_n$
- в) $q_N = q_n$
- г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.

42. Риск поставщика – это — ...
- а) Вероятность неоплаты потребителем партии продукции;
 - б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
 - в) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная;
 - г) Вероятность события, что партия изделий будет забракована.
43. Риск потребителя — это ...
- а) Вероятность непоставки поставщиком партии продукции;
 - б) Вероятность события, при котором годная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно забракована;
 - в) Вероятность события, при котором негодная по фактическому содержанию дефектных изделий партия по результатам оценки выборки может быть ошибочно принята как годная.
44. Если q_N – доля дефектных изделий в партии; q_n – доля дефектных изделий в выборке, то ошибка первого рода имеет место в случае, когда:
- а) $q_N > q_n$
 - б) $q_N < q_n$
 - в) $q_N = q_n$
 - г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.
45. Если q_N – доля дефектных изделий в партии; q_n – доля дефектных изделий в выборке, то ошибка второго рода имеет место в случае, когда:
- а) $q_N > q_n$
 - б) $q_N < q_n$
 - в) $q_N = q_n$
 - г) Возможен любой из выше перечисленных случаев.
46. Укажите верные утверждения:
- а) Сплошной контроль менее эффективно выявляет брак по сравнению с выборочным;
 - б) Сплошной контроль существенно удорожает продукцию (по сравнению с выборочным контролем);
 - в) Затраты на сплошной и выборочный контроль равны;
 - г) Затраты времени на сплошной контроль больше, чем на выборочный.
47. Разделить изделия по сортам позволяет:
- а) Контроль по количественному признаку;
 - б) Контроль по качественному признаку;
 - в) Контроль по альтернативному признаку;
 - г) Любой из вышеприведенных видов контроля.
48. На первой ступени двухступенчатого плана контроля приемочное число равно 5, браковочное число – 9. В выборке оказалось 7 дефектных изделий. В результате:
- а) Партия изделий принимается;

- б) Партия изделий бракуется;
 - в) Принимается решение об отборе повторной выборки;
 - г) Принимается решение о переходе к одноступенчатому плану.
49. Какой из приведенных планов выборочного контроля не применяется на практике:
- а) Последовательный;
 - б) Параллельный
 - в) Одноступенчатый
 - г) Многоступенчатый
50. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:
- а) Найти среднее отклонение контролируемого параметра
 - б) Разделить изделия на годные и дефектные
 - в) Разделить изделия по сортам
51. Приемочное число – это
- а) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в выборке.
 - б) Максимальное допустимое содержание дефектных изделий в генеральной совокупности
 - в) Минимальное пороговое число дефектных изделий в выборке, при превышении которого партию бракуют (при двухступенчатом плане контроля)
52. При одноступенчатом плане контроля принято приемочное число $c=5$. Число дефектных изделий в выборке оказалось равным 5. В этом случае партия изделий:
- а) Принимается
 - б) Бракуется
 - в) Принимается решение об отборе повторной выборки.
53. Контроль с частичным участием человека – это...
- а) Активный контроль
 - б) Автоматизированный контроль
 - в) Автоматический контроль
54. По объему проверки контроль делится на:
- а) Сплошной
 - б) Приемочный
 - в) Выборочный
 - г) Активный
55. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:
- а) Гистограмму
 - б) Контрольные карты
 - в) Диаграмму К. Исикавы
 - г) Диаграмму Парето
56. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:
- а) Контрольные карты
 - в) Диаграмму К. Исикавы
 - г) Диаграмму Парето
57. Назовите основную характеристику партии изделий при контроле по

альтернативному признаку

- а) Доля дефектных изделий в партии
- б) Доля дефектных изделий в выборке
- в) Число дефектных изделий в выборке
- г) Объем выборки

58. Для риска поставщика допустимый процент появления ошибочных оценок составляет обычно:

- а) 1%
- б) 5%
- в) 10%
- г) 15%

59. Для риска потребителя допустимый процент появления ошибочных оценок принимают равным:

- а) 1%
- б) 5%
- в) 10%
- г) 15%

60. Если после процедуры контроля изделие может быть в дальнейшем использовано, контроль называется:

- а) Активным
- б) Неразрушающим
- в) Операционным
- г) Приемочным

61. Роль руководства компании в TQM:

- а) Руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента
- б) Эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании
- в) Эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании

62. В менеджменте качества участвуют:

- а) Все службы и подразделения компании
- б) Только служба менеджмента качества
- в) Руководство компании и служба менеджмента качества

63. Менеджмент качества связан:

- а) С производственными подразделениями компании
- б) Со службой менеджмента качества
- в) Со всей системой управления компании
- г) Со всеми поставщиками компании

64. Какой из нижеперечисленных тезисов неверен: внедрение методов TQM требует:

- а) Вовлечение и обучение всего персонала
- б) Мониторинга поставщиков и качества их продукции
- в) Смены персонала компании

65. Бизнес-процессы – это....

- а) Процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой)
- б) Структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат)

последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности

в) Характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих

66. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества:

- а) ИСО 9000:2000
- б) ИСО 9001:2000
- в) ИСО 9004:2000
- г) ИСО 19011:2000

67. В каком международном стандарте содержатся рекомендации по аудиту систем менеджмента качества:

- а) ИСО 9000:2000
- б) ИСО 9001:2000
- в) ИСО 9004:2000
- г) ИСО 19011:2000

68. Система менеджмента качества – это...

- а) Система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий
- б) Совокупность всех видов контроля качества на предприятии
- в) Совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качества
- г) деятельность по обеспечению качества при производстве продукции

69. Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:

- а) Финансовый план предприятия
- б) Бюджет предприятия
- в) Обязательные документированные процедуры
- г) Устав предприятия

70. Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:

- а) Политику в области
- б) Руководство по качеству
- в) Цели в области качества
- г) Обязательные документированные процедуры

71. Документ системы менеджмента качества, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса – это ...

- а) Политика в области качества
- б) Руководство по качеству
- в) Обязательная документированная процедура
- г) Регистрационная запись по качеству

72. Какой из нижеприведенных принципов не лежит в основе построения систем менеджмента качества:

- а) Системный подход
- б) Сплошной контроль качества
- в) Процессный подход
- г) Постоянное улучшение

73. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:
а) Управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия

б) Использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей

в) Внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции

74. Цикл РДСА (цикл Деминга) – это ...

а) Цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»

б) Цикл «план – реализация – проверка – исправление»

в) Цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт»

75. Какие особенности из перечисленных характерны для процессной модели построения системы менеджмента качества:

а) Необходимость измерения входных и выходных показателей процесса

б) Сплошной контроль качества

в) Экспертный метод определения значений показателей качества

г) Реализация для каждого процесса замкнутого цикла управления

76. Политика в области качества – это...

а) Документ, принимаемый Правительством РФ

б) Документ, принимаемый Госстандартом РФ

в) Документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия

г) Документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000

77. ГОСТ Р ИСО 9001:2000 является:

а) Международным стандартом

б) Российским национальным стандартом

в) Отраслевым стандартом

г) Стандартом предприятия

78. Выделите верные, на Ваш взгляд, утверждения:

а) Система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления предприятием

б) СМК внедряется только для выявления дефектов продукции

в) СМК регламентирует действия только администрации предприятия и поставщиков

г) СМК регламентирует действительность всех сотрудников предприятия

79. Семейство стандартов ИСО 9000:2000 включает:

а) 3 стандарта

б) 4 стандарта

в) 9 стандартов

г) 24 стандарта

80. Выберите верные утверждения. Стандарты ИСО 9000:2000:

а) Определяют процедуру сертификации систем качества

б) Могут быть использованы только на промышленных предприятиях

в) Определяют принципы построения систем менеджмента качества

г) Регламентируют процессы управления качеством на всех этапах жизненного цикла

продукции

81. Сертификация продукции – это...

- а) Процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции
- б) Процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям
- в) Согласование поставщиком и потребителем требований по качеству
- г) Процедура приемки системы менеджмента качества предприятия

82. Аккредитация – это...

- а) Признание соответствия продукции на уровне государства
- б) Официальное признание прав испытательной лаборатории
- в) Официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию
- г) Официальное признание соответствия стандартам системы менеджмента качества

предприятия

83. Сертификация всегда носит:

- а) Добровольный характер по всем видам продукции
- б) Обязательный характер по всем видам продукции
- в) Законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной

сертификации

г) Необходимость сертификации по всем видам продукции определяется поставщиком и потребителем совместно

84. Каково назначение обязательной сертификации (ОС)?

- а) ОС проводится с целью выпуска высококачественной продукции
- б) ОС проводится с целью защиты здоровья потребителя от недоброкачественной

продукции

- в) ОС проводится исключительно для выхода продукции на международные рынки

85. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?

- а) Госстандарт
- б) Орган, проводивший сертификацию продукции
- в) Специально аккредитованная лаборатория
- г) Регистрационная коллегия

86. Какая из процедур не входит в процесс сертификации:

- а) Оформление заявки на сертификацию
- б) Оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям
- в) Исправление выявленных в процессе сертификации недостатков
- г) Анализ результатов оценки соответствия

87. Какие из приведенных ниже утверждений относятся к принципам сертификации систем менеджмента качества?

- а) Строго конфиденциальный характер сертификации
- б) Обязательность сертификации системы менеджмента качества
- в) Ответственность за результаты сертификации несет сертифицирующий орган
- г) Объективность оценок качества

88. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:

а) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов

- б) Подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям

потенциальных потребителей

в) Подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000

г) Обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки

89. Инспекционный контроль сертифицированного объекта проводится с целью:

а) Выдачи сертификата соответствия

б) Определения возможности сохранения ранее выданного сертификата

в) Определение возможности выхода продукции на внешние рынки

90. Добровольная сертификация проводится для продукции:

а) Попадающей в законодательно регулируемую область

б) Попадающей в законодательно не регулируемую область

в) Планируемой к выходу на международные рынки

91. Затраты на качество – это ...

а) Затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя

б) Затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции

в) Затраты на организацию подразделений по управлению качеством

г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию

92. Внутренние потери – это...

а) Затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов

б) Затраты на внутрипроизводственный контроль

в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

93. Внешние потери – это...

а) Затраты предприятия, направленные не предотвращение самой возможности возникновения дефектов

б) Затраты на внутрипроизводственный контроль

в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

г) Затраты, понесенные после того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут

94. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана – Фейгенбаума?

а) Затраты на контроль

б) Затраты на соответствие

в) Затраты на несоответствие

г) Внутренние потери

95. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?

а) Затраты на контроль

б) Затраты на соответствие

в) Затраты на несоответствие

г) Внутренние потери

96. Затраты на соответствие – это...
- а) Все затраты, которые необходимо понести, чтобы сделать все правильно с первого раза
 - б) Затраты на внутрипроизводственный контроль
 - в) Затраты на обучение персонала с целью обеспечения соответствия квалификации сотрудников требованиям должностных инструкций
 - г) Затраты на устранение дефектов
97. Затраты на несоответствие – это...
- а) Затраты, которые приходится нести из-за того, что не все делается правильно с первого раза
 - б) Затраты на контроль
 - в) Затраты, понесенные до того, как продукт был продан потребителю, когда запланированный уровень качества не достигнут
 - г) Компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию
98. Затраты на аудит системы качества – это...
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
 - б) Затраты на контроль
 - в) Внутренние потери
 - г) Внешние потери
99. Проверка сырья и запасных частей – это...
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
 - б) Затраты на контроль
 - в) Внутренние потери
 - г) Внешние потери
100. Затраты на выполнение гарантийных обязательств – это...
- а) Затраты на предупредительные мероприятия
 - б) Затраты на контроль
 - в) Внутренние потери
 - г) Внешние потери

Контрольные задания

Задание 1

Вопрос 1. Каким термином определено долговременное управление качеством и организацией работ по контролю на предприятиях соответствия государственным стандартам выпускаемой продукции:

1. управление качеством;
2. всеобщее управление качеством;
3. сертификация;
4. стандартизация;
5. метрология.

Вопрос 2. Каким термином обозначают взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде текста, таблицы, графика:

1. свойство;
2. принцип;
3. закон;
4. характеристика;
5. потребность.

Вопрос 3. Каким термином принято обозначать результат деятельности или процессов внутренней деятельности предприятий:

1. услуга;
2. объект;
3. продукция;
4. деньги;
5. система.

Вопрос 4. Что означает совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством:

1. система качества;
2. уровень качества;
3. относительное качество;
4. характеристика;
5. процесс.

Вопрос 5. Какое место в мире занимала Россия по уровню качества жизни населения в 1994 г.:

1. 1;
2. 6;
3. 27;
4. 37;
5. 112.

Задание 2

Вопрос 1. На какой стадии формируется качество продукции:

1. заключения контракта на поставку;
2. изготовления;
3. сборки;
4. контроле качества;
5. проектирования.

Вопрос 2. С чьих позиций рассматривалось качество продукции в условиях командно-административной экономики:

1. потребителя;
2. руководства предприятия;
3. вышестоящего органа управления;
4. министерства;
5. Госстандарта РФ.

Вопрос 3. Как называется наука о способах измерения и количественной оценке качества продукции и услуг:

1. механика;
2. логика;
3. квалиметрия;
4. маркетинг;
5. электроника.

Вопрос 4. Чему способствует повышение качества производимой отечественными товаропроизводителями продукции:

1. росту импорта товаров;
2. снижению конкурентоспособности;
3. увеличению золотого запаса;
4. росту экспортных возможностей;
5. эффективному использованию природных ресурсов.

Вопрос 5. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:

1. аналогичной продукцией других предприятий;

2. проектными данными;
3. стандартами предприятия;
4. контрольным образцом;
5. эталоном (стандартом).

Задание 3

Вопрос 1. Сколько международных стандартов серии 9000 (по системам качества) были разработаны и утверждены в 1987 г. Техническим комитетом Международной организации по стандартизации:

1. два;
2. три;
3. четыре;
4. пять;
5. шесть.

Вопрос 2. Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО:

1. 10;
2. 11;
3. 12;
4. 13;
5. 14.

Вопрос 3. Принятие решений в управлении качеством продукции на предприятии базируется на контроле, учете и:

1. анализе;
2. планировании;
3. прогнозировании;
4. маркетинге;
5. проектировании.

Вопрос 4. Сколько основополагающих условий сформулированы в современном менеджменте качества:

1. пять;
2. семь;
3. десять;
4. двенадцать;
5. пятнадцать.

Вопрос 5. С производства какого вида товара следует начинать освоение производства:

1. технологичного;
2. дорогого;
3. менее трудоемкого;
4. пользующегося спросом;
5. на которое разработана техническая документация.

Задание 4

Вопрос 1. На основании какого документа осуществлялось в начале века получение потребителем информации о качестве товара:

1. паспорта;
2. рекламации;
3. спецификации;
4. чертежа;
5. гарантии изготовителя.

Вопрос 2. Как называется фигура в международном бизнесе, по форме похожая на бывший «Знак качества»:

1. Мавзолей;
2. Акрополь;
3. Эйфелева башня;

4. Пентагон;
5. слоновий бивень.

Вопрос 3. Назовите пример встречного (снизу вверх) вертикального управления качеством продукции:

1. система бездефектного труда;

Вопрос 4. Сколько этапов развития систем качества можно выделить в истории XX века

Вопрос 5. На каких циклах основана система всестороннего управления качеством:

1. Фейгенбаума;
2. Прудона;
3. Исикава;
4. Деминга;
5. Боголюбова.

Задание 5

Вопрос 1. Кто является координирующим федеральным органом исполнительной власти в таких сферах деятельности как стандартизация, сертификация, метрология:

1. Госкомитет по науке и технике;
2. Минэкономики РФ;
3. Министерство труда и социальных вопросов РФ;
4. Госстрой РФ;
5. Госстандарт РФ.

Вопрос 2. Какие методы управления являются научной основой современного технического контроля:

1. Дельфи;
2. балансовый;
3. математико-статистические;
4. комплексного анализа;
5. прогнозирования.

Вопрос 3. Какой подход к оптимизации процессов обеспечивает статистическое регулирование процессов:

1. случайный;
2. индивидуальный;
3. комплексный;
4. систематический;
5. постоянный.

Вопрос 4. Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции:

1. два;
2. три;
3. четыре;
4. пять;
5. шесть.

Вопрос 5. Что является первым этапом оценки качества продукции:

1. определение номенклатуры аттестуемой продукции;
2. приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;
3. выбор номенклатуры показателей качества;
4. обучение персонала отдела технического контроля;
5. составление плана проверок.

Задание 6

Вопрос 1. Какая система организации бездефектного изготовления продукции (БИП) получила распространение в нашей стране а 1950-е годы:

1. ленинградская;
2. волгоградская;
3. саратовская;

4. минская;
5. калининградская.

Вопрос 2. Какой метод контроля качества продукции на предприятиях являлся основным при использовании саратовской системы БИП:

1. сплошной;
2. выборочный;
3. отсутствие контроля;
4. самоконтроль;
5. бригадный.

Вопрос 3. Что являлось основным критерием применения комплексной системы управления качеством продукции:

1. соответствие качества продукции высшим достижениям науки и техники;
2. соответствие качества результата труда установленным требованиям;
3. соответствие достигнутого уровня моторесурса запланированному значению;
4. соответствие качества первых промышленных изделий установленным требованиям;
5. соответствие мировым стандартам качества.

Вопрос 4. Целью какой системы управления качеством продукции являлось обеспечение выпуска продукции отличного качества, высокой надежности и долговечности:

1. КАНАРСПИ;
2. НОРМ;
3. БИП;
4. КСУКП;
5. СБТ.

Вопрос 5. Какая система управления качеством продукции охватывала многие виды работ на стадии исследования и проектирования и на стадии эксплуатации

Задание 7

Вопрос 1. На сколько процентов был увеличен гарантийный срок работы двигателя в результате использования системы управления качеством НОРМ:

Вопрос 2. В каком году были разработаны и утверждены Госстандартом Основные принципы Единой системы государственного управления качеством продукции:

Вопрос 3. Какое подразделение на предприятии координирует планирование мероприятий в области качества:

Вопрос 4. Кто на предприятии отвечает за практическое использование системы управления качеством продукции:

Вопрос 5. В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1:94 является вновь введенное положение о том, что вся работа, выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов:

Итоговый контроль по дисциплине осуществляется проведением экзамена.

Вопросы к зачету по дисциплине

1. Понятие и значение качества. Философия качества. История управления качеством.
2. Качество как экономическая категория.
3. Закономерность непрерывного совершенствования качества.
4. Появление и развитие управления качеством.
5. Управление качеством в общей системе менеджмента. Управление качеством и менеджмент качества: политэкономический анализ.
6. Зарубежный опыт управления качеством.
7. Российский опыт управления качеством.
8. Понятие, сущность и содержание конкуренции и конкурентоспособности.
9. Стратегии конкурентной борьбы организаций.

10. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
11. Понятие и составляющие затрат на качество.
12. Определение и управление затратами на обеспечение качества.
13. Концепция всеобщего менеджмента качества (TQM).
14. Международные стандарты качества ИСО серии 9000.
15. Системы менеджмента качества.
16. Стандартизация и сертификация продукции, услуг и систем менеджмента качества.
17. Инструменты управления качеством.
18. Модели делового совершенства.

Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

В конце семестра все полученные баллы суммируются, и выводится рейтинг студента: «зачтено» - 61 и более баллов. Дисциплина заканчивается зачетом.

Руководитель направления подготовки
«Менеджмент», к.э.н., доцент



С.Ю.Соболева