



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

Н.М. Сидоркина

24 апреля 2023 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине**

«Управление качеством в туризме»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Профиль Организация и управление туристическим предприятием

2023 года набора

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
Управление качеством в туризме
(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «ЭиУ» протокол № 9
от «24» 04 2023 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


подпись

Е.В. Шевчук

«24» 04 2023 г.

И.о. заведующего кафедрой


подпись

И.С. Емельяненко

«24» 04 2023 г.

Согласовано:

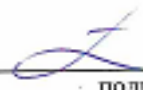
Директор ООО «Катальпа»


подпись

О.А. Катеринич

«24» 04 2023 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»


подпись

В.Б. Платонов

«24» 04 2023 г.

Содержание

С.

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	13
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	16
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	17

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ПК-12: способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-12	Знать		Лекц. Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации)	1.4, 1.6, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5	УО, РЗ, ПР	посещаемость занятий; подготовка докладов; познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов и презентаций по разделам дисциплины, выполнение практических заданий, контрольных работ, умение
	Уровень 1:	терминологию документационного обеспечения по качеству в профессиональной деятельности;				
	Уровень 2:	законодательные и нормативно-методические материалы по организации документационного обеспечения по качеству, стандартизации и сертификации процесса в туристской индустрии;				
	Уровень 3:	классификацию, типизацию, состав документации по качеству, стандартизации и сертификации				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентаций по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		профессиональной деятельности.				делать выводы			
	Уметь		Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации)		УО, РЗ, ПР				
	Уровень 1:	применять нормативные документы по качеству, в туристской индустрии;							
	Уровень 2:	использовать принципы стандартизации и сертификации в туристской индустрии;							
	Уровень 3:	оценивать ключевые аспекты качества, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.							
	Владеть		Практ. занятия (устный опрос, выполнение заданий и решение задач), СРС (анализ ситуации)		УО, РЗ, ПР				
	Уровень 1:	нормативными документы по качеству в туристской индустрии							
	Уровень 2:	нормативными документами по стандартизации и сертификации в туристской индустрии							
	Уровень 3:	навыками применения методов и инструментов оценки качества, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.							

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Управление качеством в туризме» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

При обучении по заочной форме обучения текущий контроль не предусмотрен.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Управление качеством в туризме» проводится в форме зачета с оценкой.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)				Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации
Блок 1		Блок 2			
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно; 41-60 баллов – удовлетворительно; 61-80 баллов – хорошо; 81-100 баллов – отлично
5	15	5	25		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁ =20		Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂ =30			

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	4	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО, ПР), в том числе:	16	25
- устный опрос (УО)	7	7
- решение задач (РЗ)	9	9
- письменные работы (ПР)	0	9
	20	30
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Зачет в устной форме		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Зачет с оценкой является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам зачета обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;
- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;
- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеет стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками построения стандартных теоретических и эконометрических моделей, методикой стратегического планирования на примере предприятия;
- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;
- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах зачетационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Управление качеством в туризме» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно - рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- выполнение письменных работ (ПР);
- решение задач (РЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с расписанием занятий. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с

современными проблемами науки и общества, со направлением обучения студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Управление качеством в туризме» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на зачете. Условием допуска к зачету является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

1. Дайте определение термина "качество" из международного стандарта ИСО 9000:2000.
2. Дайте пример философского определения категории "качество".
3. Чем отличаются термины "процесс", "деятельность", "работа" от терминов "продукция", "услуга".
4. В чем состоит различие международных терминов "Управление качеством в туризме", "административное Управление качеством в туризме", "всеобщее руководство качеством", "всеобщее Управление качеством в туризме".
5. Качество продукции, услуг как экономическая категория.
6. В чем заключаются различия в понятиях "качество продукции", "качество услуг"?
7. Какими показателями можно охарактеризовать качество промышленной продукции?
8. Какими показателями можно охарактеризовать качество бытовой услуги?
9. Каким образом производится оценка конкурентоспособности продукции?
10. Как устанавливается уровень качества услуг, продукции?
11. Какие формы и способы управления качеством использовались в России в XVII-XVIII в. в?
12. В чем разница между контролем качества, оценкой качества и подтверждением качества продукции?
13. Какие отечественные системы управления качеством Вам известны, в чем их общность, особенности, преимущества, недостатки?
14. Что поучительного, по Вашему мнению, есть в опыте управления качеством, накопленном в Японии? США? Западной Европе?
15. Что такое всеобщее Управление качеством в туризме? Дайте пояснение терминов и определений, относящихся к этому понятию.
16. Расскажите о японской концепции четырех уровней качества.
17. Какие задачи решаются с помощью кружков качества? Каковы принципы организации их работы?
18. Охарактеризуйте модель для оценки работы фирм по качеству.
19. Что Вы знаете о национальных премиях по качеству? Покажите различия в моделях Европейской и Российской премий по качеству.
20. Представьте элементы и звенья сквозного механизма управления качеством в России.

Критерии оценки устного опроса:

- качество ответов (ответы должны быть полными, четко выстроены, логичными (аргументированными));
- владение научным и профессиональной терминологией.

Шкала оценивания устного опроса.

Каждый вопрос оценивается по следующей шкале:

- 0 баллов - обучающийся дал неправильный ответ на вопрос или не ответил;
- 3 балла - ответ обучающегося является не полным, не точным, не уверенным и не аргументированным;
- 4 балла – ответ обучающегося является полным, но не точным, не уверенным и не аргументированным;
- 5 баллов - ответ обучающегося является полным, точным, уверенным и аргументированным.

По результатам опросов выводится средняя оценка, которая округляется до целой величины и выставляется при первой рейтинговой оценке.

2.2 Задания для оценивания результатов обучения в виде владений и умений

2.2.1 Комплекс практических заданий и задач (РЗ)

Задача 1. Требуется определить долю каждого сорта в стоимости продукции и средние сортность и цену по плану и фактически по данным о выпуске продукции, представленным в таблице.

Исходные данные

Сорт продукции	Плановая цена за 1 шт., ден. ед.	Количество, тыс. штук	
		по плану	фактически
I	10	100	120
II	8	10	4
III	6	5	1
ВСЕГО	-	115	125

Задача 2. Необходимо определить плановую и фактическую среднюю цену на изделие; разницу между фактической и плановой ценой за единицу изделия; общее влияние изменения качества на стоимость выпущенной продукции по представленным в таблице данным.

Исходные данные

Сорт продукции	Оптовая цена за 1 м, ден. ед.	Выпуск, м	
		по плану	фактически
I	10	80000	82000
II	9	4000	3000
III	8	-	1000

Задача 3. Имеются следующие данные о произведенной продукции (см. табл.).

Необходимо определить:

- 1) индекс объема продукции без учета изменения ее качества;
- 2) показатели изменения качества отдельных видов продукции;
- 3) сводный индекс качества по методологии профессора А.Я. Боярского;
- 4) индекс изменения объема продукции с учетом изменения ее качества.

Исходные данные

Вид продукции	Фиксированная оптовая цена за 1 т, ден. ед.	Объем продукции, т		Показатель уровня качества	Уровень качества, %	
		базисный период	отчетный период		базисный период	отчетный период
Товарная руда	12	700	560	содержание металла	9,0	12,0
Концентрат	25	400	380	содержание металла	18,0	22,0
Щебень	2	100	110	не определяется	-	

Задача 4. На заводе за отчетный период стоимость окончательного (неисправимого) брака - 43556 тыс. руб. Расходы по исправлению брака (исправимого) - 26454 тыс. руб. Стоимость окончательного брака по цене использования - 4360 тыс. руб. Взыскано с поставщиков по претензиям за поставку недоброкачественных материалов 2600 тыс. руб. Удержано за брак с виновников 2350 тыс. руб.

Задача 5. Определить уровень стандартизации и унификации станка по различным видам коэффициента применяемости. Если стоимость всех деталей в базисном году составила 125000 рублей, оригинальных - 52500 рублей, общее число типоразмеров равно 1200, число оригинальных типоразмеров - 360, общее число деталей - 3650, оригинальных - 803; в отчетном году стоимость всех деталей составила 125500 рублей, оригинальных - 51000 рублей, общее число типоразмеров - 1205, число оригинальных типоразмеров - 354, общее число деталей - 3650, оригинальных - 734.

Задача 6. Определить уровень унификации и взаимозаменяемости составных частей измерительного прибора по коэффициенту повторяемости составных частей и средней повторяемости составных частей данного изделия. Общее число деталей в приборе составляет 560, общее число типоразмеров - 120.

Задача 7. Оценить, как изменился уровень унификации конструкций в отчетном году по сравнению с базисным (для расчета использовать коэффициент применяемости, %).

Исходные данные

Показатель	Базисный год	Отчетный год
Общее число составных частей	50	55
Число оригинальных частей	12	14

2.3 Типовые материалы для проведения зачета соценкой

Перечень вопросов для проведения зачета с оценкой (теоретические вопросы)

1. Основные понятия, аспекты и категории управления качеством
2. Динамика понятий качества, обеспечение качества, Управление качеством в туризме, общее руководство качеством, петля, спираль качества
3. Отечественный опыт управления качеством. Система разбраковки продукции.
4. Отечественный опыт управления качеством. Система БИП - бездефектное изготовление продукции (саратовская система)
5. Отечественный опыт управления качеством. Системы КАНАРСПИ - качество, надежность, ресурс с первых изделий (горьковская система), НОРМ - научная организация работ по повышению моторесурса двигателей (ярославская система), СБТ - система бездефектного труда (львовская система).
6. Отечественный опыт управления качеством. Система КС УКП - комплексная система управления качеством продукции (львовская система).
7. Отечественный опыт управления качеством. Системы КС УКП и ЭИР - комплексная система управления качеством продукции и эффективным использованием ресурсов (днепропетровская система), КАС УКП - комплексная автоматизированная система управления качеством продукции, КС ПЭП - комплексная система повышения эффективности производства (краснодарская система).
8. Отечественный опыт управления качеством. Система СК и МС ИСО серии 9000 - система качества по международным стандартам ИСО серии 9000.
9. Зарубежный опыт управления качеством американский опыт.
10. Зарубежный опыт управления качеством европейская система.
11. Зарубежный опыт управления качеством японская система.
12. Общесистемные принципы управления.
13. Специальные функции управления качеством конкретной продукции.
14. Описание блоков схемы механизма управления качеством продукции.
15. Классификация методов управления качеством.
16. Квалиметрия и ее практическое использование в управлении качеством
17. Классификация показателей качества.
18. Методы определения показателей качества
19. Уровень качества, виды.
20. Федеральный закон «о техническом регулировании». Основные положения.

21. Технический регламент. Порядок разработки, принятия, изменения и отмены.
22. Понятие «стандартизация». Принципы и цели.
23. Основные документы по стандартизации.
24. Национальная система стандартизации.
25. Международные стандарты ИСО серии 9000.
26. Первая версия МС ИСО 9000.
27. Элементы полной системы менеджмента качества, рекомендуемые МС ИСО 9001.
28. Вторая версия МС ИСО 9000.
29. Третья версия МС ИСО 9000.
30. Четвертая версия МС ИСО 9000.
31. Разработка и внедрение систем менеджмента качества. Состав стадий, этапов и работ по созданию в организации (на предприятии) проекта СМК.
32. Структура процедуры внутреннего аудита системы качества.
33. Структура документации системы менеджмента качества
34. Определение эффективности исследований системного управления принципы и подходы.
35. Классификация управленческих затрат, связанных с гарантией качества изделия.
36. Цели сбора данных в процессе стоимостного анализа качества.
37. Показатели экономической эффективности функционирования СМК в сфере производства.

Структура билета:

1. Теоретический вопрос.
2. Теоретический вопрос.
3. Практическое задание (задача).

Пример экзаменационного билета



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Институт технологий (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования
«Донской государственный технический университет»
в г. Волгодонске Ростовской области
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет Технологии и менеджмент
Кафедра Экономика и управление

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1 на 2020/2021 учебный год

Дисциплина Управление качеством в туризме

1. Основные понятия, аспекты и категории управления качеством
2. Показатели экономической эффективности функционирования СМК в сфере производства.
3. Практическое задание

Зав.кафедрой _____ Диканов М.Ю. 01.09.2018 г.
Подпись _____ Ф.И.О. _____ Дата

АКТУАЛЬНО НА

2019/2020 уч. год _____ Диканов М.Ю. 20__/20__ уч. год _____
Подпись _____ Ф.И.О. зав.каф. _____ Подпись _____ Ф.И.О. зав.каф.

20__/20__ уч. год _____ 20__/20__ уч. год _____
Подпись _____ Ф.И.О. зав.каф. _____ Подпись _____ Ф.И.О. зав.каф.

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации
(зачет): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

- 1 Теоретический вопрос -15 баллов;
 - 2 Теоретический вопрос -15 баллов;
 - 3 Практическое задание или задача -20 баллов;
- Итого: зачет – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Управление качеством в туризме» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Управление качеством в туризме»

Код компетенции	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ПК-12	терминологию документационного обеспечения по качеству в профессиональной деятельности; законодательные и нормативно-методические материалы по организации документационного обеспечения по качеству, стандартизации и сертификации процесса в туристской индустрии; классификацию, типизацию, состав документации по качеству, стандартизации и	УО, вопросы 1,2,3,4,7,8,11,15,20,23,25,26,27,28,29,30,31,32,35,36,37	Вопросы к зачету 1,2,3,4,7,8,11,15,20,23,25,24,22,21,33,34	применять нормативные документы по качеству, в туристской индустрии; использовать принципы стандартизации и сертификации в туристской индустрии; оценивать ключевые аспекты качества, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.	УО, вопросы 1,2,3,4,7,8,11,15,20,23,25,26,27,28,29,30,31,32,35,36,37	РЗ 1,2,3,7	нормативными документами по качеству в туристской индустрии нормативными документами по стандартизации и сертификации в туристской индустрии навыками применения методов и инструментов оценки качества, стандартизации и сертификации в туристской индустрии..	УО, вопросы 5,6,9,10,12,13,14,16,17,18,19,20,22,24,26-46	РЗ 4,5,6

	сертификации профессиональной деятельности.								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Карта тестовых заданий

Компетенция ПК-14 умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета

Дисциплина Управление качеством

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.
2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки
- 3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.
4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).
5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.
6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1 Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением – это...

- А) Свойство;
- Б) Категория;
- В) Качество.**

2 Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке.

- А) Качество;
- Б) Конкурентоспособность;**
- В) Полезность.

3 Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности.

- А) Выполнять;
- Б) Удовлетворять;**
- В) Принимать.

4 Что понимается под «петлей качества»?

- А) Цикл Деминга;
- Б) Жизненный цикл продукции;
- В) Цикл функций менеджмента качества.**

5 Деятельность по планированию и реализации поставленных целей.

- А) Управление;**
- Б) Стратегия;
- В) Бенчмаркинг.

6 Механизм управления качеством включает:

- А) Издержки предприятия;
- Б) Задачи стратегического планирования;**
- В) Реализацию продукции.

Средне –сложные (2 уровень)

7 Субъект управления качеством- это:

- А) Поставщики;
- Б) Предприятия-смежники;
- В) Руководство организации.**

8 Соотнести аспекты, отражающие качество маркетинга, и их характеристики.

1) Философский аспект;	А) постоянная забота об имидже фирмы и ее продуктах
2) Поведенческий аспект;	Б) ориентация фирмы на охрану здоровья потребителей и охрану окружающей среды, безопасность
3) Информационный аспект;	В) удовлетворение запросов потребителя, ориентация на новаторство, приоритет стратегического мышления
4) Социальный аспект.	Г) ориентация на исследование рынка, целенаправленное формирование рынка с учетом его значимости, разработка концепций, опирающихся на базы данных

1) – В)

2) – А)

3) – Г)

4) – Б)

9 При планировании продукции определяются:

А) Способы взаимодействия с потребителями;

Б) Возможности и цели производителя;

В) Объемы производства и реализации.

10 Один из составных элементов механизма управления качеством производства:

А) Менеджмент контроля качества;

Б) Система контроля качества;

В) Политика инновационных разработок.

11 Квалиметрия - это:

А) Наука о качестве;

Б) Наука об измерении;

В) Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества;

- Г) Классификация промышленной продукции;
- Д) Деятельность, заключающаяся в нахождении решений для повторяющихся задач в сферах науки.

12 В специальной квалиметрии рассматриваются:

- А) Модели и алгоритмы оценки;**
- Б) Общетеоретические проблемы;
- В) Предметы оценивания;
- Г) Классификация промышленной продукции;
- Д) Деятельность, заключающаяся в нахождении решений для повторяющихся задач в сферах науки.

13 Проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям:

- А) Показатель качества создания (эксплуатации) продукции;
- Б) Показатель эффективности использования продукции;
- В) Прогнозирование качества продукции;
- Г) Планирование качества продукции;
- Д) Контроль качества продукции.**

14 Контроль качества продукции, осуществляемый специальными органами:

- А) Надзор за качеством продукции;**
- Б) Квалиметрия;
- В) Управляющий орган в системе управления качеством продукции;
- Г) Уровень управления качеством продукции.

15 Выберите экономический показатель качества продукции:

- А) Затраты;**
- Б) Функциональная полезность;
- В) Надежность.

16 В зависимости от источника получения информации методы определения значений показателей качества продукции делятся на:

- А) Организационные, экономические, технологические;
- Б) Традиционный, экспертный, социологический;
- В) Экономические, экспертные, организационно-распорядительные;**

17 Что является основной функцией процедуры сертификации продукции и услуг?

А) Повышение качества;

Б) Выявление брака;

В) Подтверждение качества.

18 Кого можно считать составной частью объекта управления качеством?

А) Совет директоров;

Б) Компанию;

В) Руководителей структурных подразделений компании.

19 Что является элементом дерева процессов?

А) Подпроцессы качества;

Б) Рабочие инструкции производственной компании;

В) Предписания руководства в отношении качества.

20 Совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности – это...

А) Дефект;

Б) Параметр продукции;

В) Качество.

21 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) 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.

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.

Сложные (3 уровень)

23 Совокупность свойств, отличающих ее от аналогичной по назначению продукции и позволяющих наилучшим образом удовлетворять личные и производственные потребности, называют:

- А) Уровень качества продукции;
- Б) Качество продукции;**
- В) Сертификация продукции;
- Г) Предписание на выпуск продукции.

24 Показатель качества продукции, характеризующий привлекательный, красивый вид продукции, называют:

- А) Безопасность для здоровья;
- Б) Удобство эксплуатации;
- В) Эстетичный вид;**
- Г) Транспортабельность.

25 В процессе стандартизации разрабатывается документ, который называют:

- А) Сертификат;
- Б) Стандарт;**
- В) Указ;
- Г) Акт.

26 Движущая сила, причина какого-либо процесса, явления, существенное их обстоятельство – это...

- А) Фактор;**
- Б) Спрос;
- В) Транспортирование.

27 Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров?

А) Сертификат соответствия;

Б) Патент;

В) Стандарт;

Г) Спецификация.

28 Каков порядок принятия технических регламентов (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)?

А) Как федеральный закон, в порядке, установленном для принятия федерального закона;

Б) В порядке заключения международного договора, подлежащего ратификации;

В) Как постановление Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии;

Г) Как указ президента РФ (в порядке исключения).

29 Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации:

А) Региональный стандарт;

Б) Международный стандарт;

В) Межгосударственный стандарт;

Г) Национальный стандарт.

30 Расположите этапы сертификации продукции в последовательности их выполнения.

А) Заключение договора;

Б) Согласование выполняемых работ;

В) Подача заявки;

Г) Оценка стоимости.

1 – В)

2 – Г)

3 – А)

4 – Б)

31 Назовите определение метрологии:

А) Наука, изучающая и разрабатывающая измерения, методологию и способы организации их единства и определенной точности

Б) Пакет документации, устанавливающий условия и правила эксплуатации измерительных приборов и средств

В) Комплекс организационных и нормативно-правовых процессов и организаций требуемые для создания единого измерения на территории государства

32 Что такое принцип менеджмента качества:

А) Элемент систем управления качеством;

Б) Функция системы управления качеством;

В) Правило, руководящая идея управления качеством.

33 Что такое принцип менеджмента качества:

А) Функция системы управления качеством;

Б) Элемент систем управления качеством;

В) Желаемый результат управления качеством.

34 Обязательные требования стандартов устанавливаются к:

А) Безопасности;

Б) Методам контроля;

В) Потребительским характеристикам.

35 Организация деятельности стандартизации в крае и области осуществляется посредством:

А) Региональной стандартизации;

Б) Административно-территориальной стандартизации;

В) Национальной стандартизации.

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда _____ (**Стандартизация**)

37 Нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области _____ (**Стандарт**)

38 Стандарт _____ включает основные принципы политики руководства и обеспечения качества (**ИСО 9000**)

39 Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать _____ (**Документ**)

40 Сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления _____ (**Информация**)

41 Общие намерения и направления деятельности лаборатории, относящиеся к качеству, сформулированные руководством лаборатории _____ (**Политика качества**)

42 Основной нормативный документ системы менеджмента качества _____ (**Руководство по качеству**)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата _____ (**Процесс**)

44 Документ с описанием методики оценки и критериев процессов и (или) качества продукции, разработанный с учетом требований нормативной документации _____ (**Методическая инструкция**)

45 Систематизированный перечень заголовков (наименований) дел организации с указанием сроков их хранения _____ (**Номенклатура дел**)

46 Управляющая система, направляющая и контролирующая деятельность предприятия, связанную с качеством _____ (**Система менеджмента качества**)

47 Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность для достижения поставленных целей _____ (**Аудит качества**)

48 Проводится с целью удовлетворения потребностей организации при проведении внешней деятельности _____ (**Внешний аудит**)

49 Опасность составления неверного заключения о результатах финансовой отчетности _____ (**Аудиторский риск**)

50 Если риск контроля низок, то аудитор может уменьшить _____ выборки. (**Объем**)

51 Наиболее традиционной является следующая методика выполнения аудита _____ (**Бухгалтерская**)

52 Аудиторское заключение подписывает _____ (**Руководитель**)

- 53 Сбор информации у работников предприятия или за его пределами называется_____ (**Опросом**)
- 54 Независимый эксперт, проверяющий финансовую и налоговую отчетность организации_____ (**Аудитор**)
- 55 Явление, которое характеризует вероятность искажения сальдо счета или класса операций _____ (**Неотъемлемый риск**)
- 56 Обязательный аудит проводится _____ (**Ежегодно**)
- 57 Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется_____ (**ИСО 9000:2000**)
- 58 Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для _____ (**Улучшения качества**)
- 59 Объект управления качеством- это_____ (**Организация**)
- 60 Степень соответствия присущих характеристик требованиям_____ (**Качество**)
- 61 Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции_____ (**Полезность**)
- 62 Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности _____ установленные и предполагаемые потребности (**Удовлетворять**)
- 63 Соответствие качества и _____ — концепция цивилизованного бизнеса (**Цены**)
- 64 Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью_____ (**Модель расхождения**)
- 65 Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора_____ (**Контроль**)
- 66 Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества_____ (**Менеджмент качества**)

Сложные (3 уровень)

- 67 Планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям_____ (**Управление качеством**)
- 68 Функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству_____ (**Улучшение качества**)
- 69 Потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной_____ (**Требование качества**)
- 70 Восприятие потребителями степени выполнения их требований_____ (**Удовлетворенность потребителей**)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ПК-14 умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета			
Дисциплина	Управление качеством			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	ПК-14 умением применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации, навыков управления затратами и принятия решений на основе данных управленческого учета			
-------------	---	--	--	--

Дисциплина	Управление качеством		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установление последовательности	На дополнение
1.1.1	1 Совокупность свойств продукции, обуславливающая ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением – это... А) Свойство; Б) Категория; В) Качество. 2 Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке. А) Качество; Б) Конкурентоспособность; В) Полезность. 3 Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности ... установленные и предполагаемые потребности. А) Выполнять;	26 Движущая сила, причина какого-либо процесса, явления, существенное их обстоятельство – это... А) Фактор; Б) Спрос; В)Транспортирование. 27 Как называется документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров? А) Сертификат соответствия; Б) Патент; В) Стандарт; Г) Спецификация.	36 Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда_____ (Стандартизация) 37 Нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области _____ (Стандарт) 38 Стандарт _____ включает основные принципы политики руководства и обеспечения качества (ИСО 9000) 39 Зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать _____

	Б) Удовлетворять; В) Принимать. 4 Что понимается под «петлей качества»? А) Цикл Деминга; Б) Жизненный цикл продукции; В) Цикл функций менеджмента качества. 5 Деятельность по планированию и реализации поставленных целей. А) Управление; Б) Стратегия; В) Бенчмаркинг. 6 Механизм управления качеством включает: А) Издержки предприятия; Б) Задачи стратегического планирования; В) Реализацию продукции.		___ (Документ) 40 Сведения о лицах, предметах, фактах, событиях, явлениях и процессах независимо от формы их представления _____ (Информация)
1.1.2	7 Субъект управления качеством- это: А) Поставщики; Б) Предприятия-смежники; В) Руководство организации. 8 Соотнести аспекты, отражающие качество маркетинга, и их характеристики. 1) Философский аспект; А) постоянная забота об имидже фирмы и ее	28 Каков порядок принятия технических регламентов (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»)? А) Как федеральный закон, в порядке, установленном для принятия федерального закона; Б) В порядке заключения международного договора, подлежащего ратификации; В) Как постановление	43 Совокупность взаимосвязанных и (или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата _____ (Процесс) 44 Документ с описанием методики оценки и критериев процессов и (или) качества продукции, разработанный с учетом требований нормативной документации _____

	продуктах 2) Поведенческий аспект; Б) ориентация фирмы на охрану здоровья потребителей и охрану окружающей среды, безопасность 3) Информационный аспект; В) удовлетворение запросов потребителя, ориентация на новаторство, приоритет стратегического мышления 4) Социальный аспект. Г) ориентация на исследование рынка, целенаправленное формирование рынка с учетом его значимости, разработка концепций, опирающихся на базы данных 1)– В) 2)– А) 3)– Г) 4)– Б) 9 При планировании продукции определяются: А) Способы взаимодействия с потребителями; Б) Возможности и цели производителя; В) Объемы производства и реализации. 10 Один из составных	Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии; Г) Как указ президента РФ (в порядке исключения). 29 Нормативный документ, который утверждается международной организацией по стандартизации: А) Региональный стандарт; Б) Международный стандарт; В) Межгосударственный стандарт; Г) Национальный стандарт. 30 Расположите этапы сертификации продукции в последовательности их выполнения. А) Заключение договора; Б) Согласование выполняемых работ; В) Подача заявки; Г) Оценка стоимости. 1 – В) 2 – Г) 3 – А) 4 – Б) 31 Назовите определение метрологии: А) Наука, изучающая и разрабатывающая	(Методическая инструкция) 45 Систематизированный перечень заголовков (наименований) дел организации с указанием сроков их хранения _____ (Номенклатура дел) 46 Управляющая система, направляющая и контролирующая деятельность предприятия, связанную с качеством _____ (Система менеджмента качества) 47 Систематический и независимый анализ, позволяющий определить соответствие деятельности и результатов в области качества запланированным мероприятиям, а также эффективность внедрения мероприятий и их пригодность для достижения поставленных целей _____ (Аудит качества) 48 Проводится с целью удовлетворения потребностей организации при проведении внешней деятельности _____ (Внешний аудит) 49 Опасность составления неверного заключения о результатах финансовой отчетности _____ (Аудиторский риск) 50 Если риск контроля низок, то аудитор может уменьшить _____ выборки.
--	---	--	--

	элементов механизма управления качеством производства: А) Менеджмент контроля качества; Б) Система контроля качества; В) Политика инновационных разработок. 11 Квалиметрия - это: А) Наука о качестве; Б) Наука об измерении; В) Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества; Г) Классификация промышленной продукции; Д) Деятельность, заключающаяся в нахождении решений для повторяющихся задач в сферах науки. 12 В специальной квалиметрии рассматриваются: А) Модели и алгоритмы оценки; Б) Общетеоретические проблемы; В) Предметы оценивания; Г) Классификация промышленной продукции; Д) Деятельность, заключающаяся в нахождении решений для	измерения, методологию и способы организации их единства и определенной точности Б) Пакет документации, устанавливающий условия и правила эксплуатации измерительных приборов и средств В) Комплекс организационных и нормативно-правовых процессов и организаций требуемые для создания единого измерения на территории государства 32 Что такое принцип менеджмента качества: А) Элемент систем управления качеством; Б) Функция системы управления качеством; В) Правило, руководящая идея управления качеством. 33 Что такое принцип менеджмента качества: А) Функция системы управления качеством; Б) Элемент систем управления качеством; В) Желаемый результат управления качеством. 34 Обязательные требования стандартов устанавливаются к: А) Безопасности;	(Объем) 51 Наиболее традиционной является следующая методика выполнения аудита _____ (Бухгалтерская) 52 Аудиторское заключение подписывает _____ (Руководитель) 53 Сбор информации у работников предприятия или за его пределами называется _____ (Опросом) 54 Независимый эксперт, проверяющий финансовую и налоговую отчетность организации _____ (Аудитор) 55 Явление, которое характеризует вероятность искажения сальдо счета или класса операций _____ (Неотъемлемый риск) 56 Обязательный аудит проводится _____ (Ежегодно) 57 Основным стандартом, с помощью которого создается СМК, называется _____ (ИСО 9000:2000) 58 Стандарт ИСО 9004:2000 предназначен для _____ (Улучшения качества) 59 Объект управления качеством - это _____ (Организация) 60 Степень соответствия присущих характеристик требованиям _____ (Качество) 61 Свойство, определяемое эффектом, который получает
--	---	--	---

	повторяющихся задач в сферах науки. 13 Проверка соответствия показателей качества продукции установленным требованиям: А) Показатель качества создания (эксплуатации) продукции; Б) Показатель эффективности использования продукции; В) Прогнозирование качества продукции; Г) Планирование качества продукции; Д) Контроль качества продукции. 14 Контроль качества продукции, осуществляемый специальными органами: А) Надзор за качеством продукции; Б) Квалиметрия; В) Управляющий орган в системе управления качеством продукции; Г) Уровень управления качеством продукции. 15 Выберите экономический показатель качества продукции: А) Затраты; Б) Функциональная полезность;	Б) Методам контроля; В) Потребительским характеристикам. 35 Организация деятельности стандартизации в крае и области осуществляется посредством: А) Региональной стандартизации; Б) Административно-территориальной стандартизации; В) Национальной стандартизации.	потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции _____ (Полезность) 62 Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности _____ установленные и предполагаемые потребности (Удовлетворять) 63 Соответствие качества и _____ — концепция цивилизованного бизнеса (Цены) 64 Как называется модель выявления разрыва между восприятием продукции потребителем и действительностью _____ (Модель расхождения) 65 Какая функция определяет правильность действий, совершаемых в порядке надзора _____ (Контроль) 66 Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией в области качества _____ (Менеджмент качества)
--	--	---	--

	В) Надежность. 16 В зависимости от источника получения информации методы определения значений показателей качества продукции делятся на: А) Организационные, экономические, технологические; Б) Традиционный, экспертный, социологический; В) Экономические, экспертные, организационно-распорядительные; 17 Что является основной функцией процедуры сертификации продукции и услуг? А) Повышение качества; Б) Выявление брака; В) Подтверждение качества. 18 Кого можно считать составной частью объекта управления качеством? А) Совет директоров; Б) Компанию; В) Руководителей структурных подразделений компании. 19 Что является элементом дерева процессов?		
--	---	--	--

	А) Подпроцессы качества; Б) Рабочие инструкции производственной компании; В) Предписания руководства в отношении качества. 20 Совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности – это... А) Дефект; Б) Параметр продукции; В) Качество. 21 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) 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.		
1.1.3	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.		67 Планомерный и целенаправленный процесс воздействия на факторы и условия, обеспечивающие соответствие характеристик создаваемой продукции требованиям_____ (Управление качеством) 68 Функция менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству_____ (Улучшение качества) 69 Потребность (или ожидание), которая установлена, обычно предполагается, или является обязательной_____ (Требование качества) 70 Восприятие потребителями степени выполнения их

	23 Совокупность свойств, отличающих ее от аналогичной по назначению продукции и позволяющих наилучшим образом удовлетворять личные и производственные потребности, называют: А) Уровень качества продукции; Б) Качество продукции; В) Сертификация продукции; Г) Предписание на выпуск продукции. 24 Показатель качества продукции, характеризующий привлекательный, красивый вид продукции, называют: А) Безопасность для здоровья; Б) Удобство эксплуатации; В) Эстетичный вид; Г) Транспортабельность. 25 В процессе стандартизации разрабатывается документ, который называют: А) Сертификат; Б) Стандарт; В) Указ; Г) Акт.		требований _____ (Удовлетворенность потребителей)
--	--	--	---

Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.
--------	--------	--------	--------

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа	№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
1	В	27	А
2	Б	28	Б
3	Б	29	Б
4	В	30	1 – В 2 – Г 3 – А 4 – Б
5	А	31	Б

6	Б	32	В
7	В	33	В
8	1 – В 2 – А 3 – Г 4 - Б	34	А
9	Б	35	Б
10	Б	36	Стандартизация
11	В	37	Стандарт
12	А	38	ИСО 9000
13	Д	39	Документ
14	А	40	Информация
15	А	41	Политика качества
16	В	42	Руководство по качеству
17	В	43	Процесс
18	Б	44	Методическая инструкция
19	А	45	Номенклатура дел
20	В	46	Система менеджмента качества
21	Б	47	Аудит качества

22	Г	48	Внешний аудит
23	Б	49	Аудиторский риск
24	В	50	Объем
25	Б	51	Бухгалтерская
26	А	52	Руководитель
		53	Опрос
		54	Аудитор
		55	Неотъемлемый риск
		56	Ежегодно
		57	ИСО 9000:2000
		58	Улучшения качества
		59	Организация
		60	Качество
		61	Полезность
		62	Удовлетворять
		63	Цены
		64	Модель расхождения
		65	Контроль

		66	Менеджмент качества
		67	Управление качеством
		68	Улучшение качества
		69	Требование качества
		70	Удовлетворенность потребителя