

МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»  
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ  
заведующий кафедрой

Экономики и управления производством  
(наименование кафедры)

И.В. Вякина

(Ф.И.О. зав. кафедрой)

«28» декабря 2021 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Промежуточной аттестации в форме зачета

(промежуточной аттестации: экзамен, зачет, курсовая работа или курсовой проект; практики: с указанием вида и типа практики; государственного итогового экзамена)

### МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА

Наименование дисциплины (для промежуточной аттестации)

направление подготовки	38.04.02 Менеджмент
Направленность (профиль) –	Антикризисное управление и риск-менеджмент
Типы задач –	организационно-управленческий и научно- Исследовательский

Разработаны в соответствии с:

Рабочей программой дисциплины «Менеджмент качества»

утвержденной Проректором по УР от «28» декабря 2021 г.

Разработчик(и): к.э.н., доцент, Т.Б. Яконовская

Тверь 2021

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 1**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Сущность и понятие категории «качество».

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Определить комплексный показатель качества - эксплуатационную надежность ( $\bar{Q}_{ЭН}$ ) товара по сравнению с базовым образцом, если частные показатели качества исследуемого образца (долговечность, безотказность, ремонтпригодность) по отношению к базовому образцу составили следующие значения:

Частный показатель качества	Значение показателя качества ( $q_i$ )	Весовые коэффициенты показателей качества ( $w_i$ )
Долговечность	0,9	0,3
Безотказность	0,7	0,4
Ремонтпригодность	1,0	0,3

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 2**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Составляющие качества услуги и товара.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Управление качеством: основные понятия, функции и механизм.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:

По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества электроламп нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов. Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 3**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Факторы, оказывающие влияние на качество продукции. Процесс «создания качества». Пирамида качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Модели и современные концепции качества: «петля качества», круг (цикл) Деминга.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами «Веста» («Вятка-Алёнка») и «Аристон» по паспортным данным. Дать сравнительную оценку уровней качества стиральных машин, если определенные экспертным путем коэффициенты весомости каждого фактора составляют соответственно 0,31, 0,29, 0,03, 0,07, 0,3.

Исходные данные для сравнения

Показатель качества стиральной машины	Единицы измерения	"Алёнка"	"Аристон"
Расход воды на цикл основной стирки	л	90	85
Номинальная загрузка сухого белья	кг	4	3,5
Время самого продолжительного цикла стирки при 90 °С при заливке только холодной воды	мин	100	120
Потребляемая мощность	Вт	2200	2400
Гарантийный срок годности	год	3,5	5

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 4**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Основные этапы развития систем качества. Стадии (фазы) философии обеспечения качества.
2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Концепция «Всеобщего управления качеством» (TQM).
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются данные о результатах измерений концентрируемых параметров технологического процесса в течение рабочей смены.

Исходные данные для расчета

Показатель	Номер замера			
	1	2	3	4
Давление, кПа	103	100	98	101
Кислотность среды	5,4	6,0	6,0	6,6

По технологическому регламенту нормативные значения составляют: давление – 100 кПа, кислотность – 6,0. Определить методом относительных линейных оценок сводный относительный показатель неустойчивости технологического процесса.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 5**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Отечественный опыт управления качеством продукции: система БИП,  
СБТ, КАНАРСПИ, КСУКП

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Понятие «качество» с точки зрения производитель и потребителя.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются следующие данные об уровнях показателей качества  
однотипных измерительных приборов, реализуемых двумя торговыми  
предприятиями:

Показатель	Завод	
	№1	№2
1. Срок службы, час	620	700
2. Относительная погрешность измерений, %	$\pm 6$	$\pm 8$

Определить сводную сравнительную оценку уровня качества приборов,  
изготовленных заводом 2, по сравнению с уровнем качества приборов,  
изготовленных заводом 1, с помощью коэффициентов качества  
Трапезникова В.А.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 6**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
«Петля качества» в системе менеджмента качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Затраты на качество и их современные классификации.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Организация, действующая в сфере услуг населению, проводит закупку мелкооптовой партии утюгов. Необходимо, сопоставив уровни качества трех вариантов, выбрать наиболее качественный.

Парметры утюгов	Значения параметров			Весовые коэффициенты
	1	2	3	
1. Вес, кг	0,5	0,8	1	0,30
2. Мощность, кВт	0,5	0,8	1	0,05
3. Длина шнура, м	1,75	1,5	2	0,10
4. Наличие отпаривателя	Да	Нет	Да	0,20
5. Наличие тефлонового покрытия	Нет	Да	Да	0,20
6. Скорость нагрева, мин	1	0,8	1	0,15

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 7**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Организация учета, измерения и анализа затрат на обеспечение качества продукции.
2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Экономический эффект от повышения качества продукции.
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
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

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 8**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:

Показатели качества. Методы оценки показателей качества продукции.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:

Методы управления качеством. Классификация методов управления качеством.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:

Имеются следующие данные о произведенной продукции:

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	-	

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.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 9**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Статистические методы контроля качества продукции и область их применения.
2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Контроль качества продукции. Классификация контрольных операций.
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
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. Валовая продукция за тот же период по себестоимости - 1207600 тыс. руб. Определить абсолютные и относительные показатели размера брака и размера потерь от брака на заводе за отчетный период.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 10**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Технический контроль. Основные виды технического контроля качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Роль, задачи и функции службы качества в организации.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
В отчетном году выпуск продукции высшей категории качества составил 8% общего планового выпуска товарной продукции (5,2 тыс.д.ед., в т.ч. продукция высшей категории качества - 320 тыс.д.ед.). Определите выполнение плана выпуска товарной продукции (в %) и фактический удельный вес продукции высшей категории качества (%).

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 11**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Техническое регулирование качества продукции. Виды технических регламентов.
2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Метрология как деятельность по обеспечению качества продукции и ее роль в обеспечении качества.
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Построить диаграмму потерь от брака (Парето), если известно:
  - 1) брак по размерам - 11 тыс.д.ед.;
  - 2) брак материалов - 24 тыс.д.ед.;
  - 3) брак гальванического покрытия - 15 тыс.д.ед.;
  - 4) брак заклепки - 1 тыс.д.ед.;
  - 5) прочие виды брака - 5 тыс.д.ед.Рассчитать структуру потерь, сделать анализ.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 12**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Государственная метрологическая служба. Государственный метрологический контроль и надзор.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Сущность сертификации. Виды сертификации. Система сертификации ГОСТ Р и органы сертификации. Схемы сертификации.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
В 2000г. в цехе потери от брака составили 105 млн. руб. при себестоимости валовой продукции 1500 млн. руб. В 2001г. планируется сократить потери от брака до 102 млн. руб. при увеличении себестоимости валовой продукции до 1700 млн. руб. Объем валовой продукции в 2000г. составил 1800 млн.руб., план на 2001г. составил 2200 млн.руб. Выявить резервы роста объема производства за счет сокращения и устранения производственного брака.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 13**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Порядок проведения сертификации. Виды сертификатов соответствия.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Международные метрологические организации.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:

Организация предоставила в статуправление финансовый отчет, в котором затраты на качество изготовления и эксплуатации телевизоров калькулируются методом ПОД: затраты на метрологическое обеспечение производства 200 млн. руб.; затраты на сертификацию и испытания 20 млн. руб.; затраты на брак в производстве 5 млн. руб.; затраты от возврата продукции 10 млн.руб. Определить сумму затрат на качество по внутрихозяйственной деятельности и общую сумму затрат

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»

Дисциплина «Менеджмент качества»

Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 14**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Особенности сертификации услуг, производства. Сертификация систем качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Стандартизация: понятие, функции, цели, задачи, разновидности, принципы и методы. Правовые основы стандартизации.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
На основе отчета по затратам на качество высшему руководству (в табл.):  
1) вычислите общие затраты на качество; 2) рассчитайте экономию, которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак; 3) постройте график изменения экономии по периодам; 4) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т. д.).

Затраты на качество от общего объема продаж, %	Периоды											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Предупредительные мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
Контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
Внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
Внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 15**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Нормативные документы по стандартизации: категории стандартов, их характеристика. Организация работ по стандартизации.
2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Экономическая оценка работ по сертификации продукции.
3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Затраты предприятия общественного питания за отчетный период составили, тыс. руб.: приготовление и подача пищи – 526; планирование и заказ продуктов – 155; затраты на подбор кадров – 15; подготовка кадров – 25; в результате плохого приготовления отказы составили 30; уменьшение спроса по сравнению с предыдущим периодом – 52; работа с жалобами – 15; штрафные санкции –10. Составьте стоимость процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 16**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Сущность и значение менеджмента качества. Основные понятия, категории и терминология в области МК

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Методы менеджмента качества. Технология развертывания функций QFD.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Определить комплексный показатель качества - эксплуатационную надежность ( $\bar{Q}_{ЭН}$ ) товара по сравнению с базовым образцом, если частные показатели качества исследуемого образца (долговечность, безотказность, ремонтпригодность) по отношению к базовому образцу составили следующие значения:

Частный показатель качества	Значение показателя качества ( $q_i$ )	Весовые коэффициенты показателей качества ( $w_i$ )
Долговечность	0,9	0,3
Безотказность	0,7	0,4
Ремонтпригодность	1,0	0,3

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 17**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Методы менеджмента качества. Бенчмаркинг бизнес-процессов.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Аудит качества. Виды аудитов.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются следующие данные о произведенной продукции:

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	-	

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.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 18**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Особенности проведения внутреннего аудита СМК.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Характеристика методов системного решения проблем в области качества.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
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

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 19**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Аудитор по проверке систем менеджмента. Критерии профессионализма аудитора по проверке систем менеджмента.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Формирование миссии, Политики, целей в области качества.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
В отчетном году выпуск продукции высшей категории качества составил 8% общего планового выпуска товарной продукции (5,2 тыс.д.ед., в т.ч. продукция высшей категории качества - 320 тыс.д.ед.). Определите выполнение плана выпуска товарной продукции (в %) и фактический удельный вес продукции высшей категории качества (%).

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«Тверской государственный технический университет»**

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 20**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Сущность «процессного подхода» к созданию СМК.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Теория управления процессами и системами У. Шухарта.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Организация предоставила в статуправление финансовый отчет, в котором затраты на качество изготовления и эксплуатации телевизоров калькулируются методом ПОД: затраты на метрологическое обеспечение производства 200 млн. руб.; затраты на сертификацию и испытания 20 млн. руб.; затраты на брак в производстве 5 млн. руб.; затраты от возврата продукции 10 млн.руб. Определить сумму затрат на качество по внутрихозяйственной деятельности и общую сумму затрат

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 21**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Универсальные принципы менеджмента качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Характеристика международных стандартов ISO серии 9000 действующей версии.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
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. Валовая продукция за тот же период по себестоимости - 1207600 тыс. руб. Определить абсолютные и относительные показатели размера брака и размера потерь от брака на заводе за отчетный период.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 22**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Этапы развития документированных систем управления качеством.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Вклад А. Фейгенбаума в развитие управления качеством.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
На основе отчета по затратам на качество высшему руководству (в табл.):  
1) вычислите общие затраты на качество; 2) рассчитайте экономию, которая возникла в результате усиления предупредительных мер и за счет снижения затрат на брак; 3) постройте график изменения экономии по периодам; 4) на основе анализа динамики категорий затрат на качество сделайте выводы об эффективности предупредительных мероприятий, которые предприняло высшее руководство (снижение затрат на контроль, на рекламации, увеличение уровня качества и т. д.).

Затраты на качество от общего объема продаж, %	Периоды											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Предупредительные мероприятия	0,3	0,3	0,6	0,9	0,7	0,7	1,0	1,2	1,4	1,3	1,2	1,2
Контроль	2,9	2,9	3,0	2,8	2,8	2,9	2,6	2,7	1,9	1,7	1,5	1,5
Внутренние потери	6,1	6,0	5,7	5,0	4,7	4,8	3,1	3,0	2,6	2,8	2,6	2,7
Внешние потери	2,8	2,7	2,7	2,5	2,6	2,5	2,1	1,9	1,5	0,8	0,5	0,2
Общие затраты												
Экономия												

**Критерии итоговой оценки за зачет:**  
«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 23**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Эволюция категории «качество». Качество как объект управления.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Методология разработки и внедрения СМК.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются данные об уровнях качества однотипных автоматических стиральных машин, изготовленных фирмами «Веста» («Вятка-Алёнка») и «Аристон» по паспортным данным. Дать сравнительную оценку уровней качества стиральных машин, если определенные экспертным путем коэффициенты весомости каждого фактора составляют соответственно 0,31, 0,29, 0,03, 0,07, 0,3.

Исходные данные для сравнения

Показатель качества стиральной машины	Единицы измерения	"Алёнка"	"Аристон"
Расход воды на цикл основной стирки	л	90	85
Номинальная загрузка сухого белья	кг	4	3,5
Время самого продолжительного цикла стирки при 90 °С при заливке только холодной воды	мин	100	120
Потребляемая мощность	Вт	2200	2400
Гарантийный срок годности	год	3,5	5

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 24**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Модель СМК, основанная на процессном подходе.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Организация и порядок проведения работ по оценке результативности СМК.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
В 2000г. в цехе потери от брака составили 105 млн. руб. при себестоимости валовой продукции 1500 млн. руб. В 2001г. планируется сократить потери от брака до 102 млн. руб. при увеличении себестоимости валовой продукции до 1700 млн. руб. Объем валовой продукции в 2000г. составил 1800 млн.руб., план на 2001г. составил 2200 млн.руб. Выявить резервы роста объема производства за счет сокращения и устранения производственного брака.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 25**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Характеристика методов совершенствования качества товаров и процессов.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Методы менеджмента качества. Концепция «шесть сигм».

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
По методике обобщенной оценки качества Госстандарта России проверить соответствие качества электроламп нормативу. Средняя продолжительность горения электроламп определенной мощности, изготовленных предприятием, - 420 часов. Нормативное значение ресурса электролампы - 450 часов. Коэффициент полезного действия имеет нормативное значение 20 лм/Вт, а фактический коэффициент - 19 лм/Вт.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 26**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Вклад К. Исикава в развитие управления качества.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Инструменты системного решения проблем: диаграмма родственных связей и диаграмма взаимосвязей.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Организация, действующая в сфере услуг населению, проводит закупку мелкооптовой партии утюгов. Необходимо, сопоставив уровни качества трех вариантов, выбрать наиболее качественный.

Парметры утюгов	Значения параметров			Весовые коэффициенты
	1	2	3	
1. Вес, кг	0,5	0,8	1	0,30
2. Мощность, кВт	0,5	0,8	1	0,05
3. Длина шнура, м	1,75	1,5	2	0,10
4. Наличие отпаривателя	Да	Нет	Да	0,20
5. Наличие тефлонового покрытия	Нет	Да	Да	0,20
6. Скорость нагрева, мин	1	0,8	1	0,15

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 27**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Инструменты системного решения проблем: диаграмма анализа матричных данных и блок-схема процесса принятия решения.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Этапы проведения аудита СМК. Планирование и подготовка аудита. Объект аудита, область аудита.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются данные о результатах измерений концентрируемых параметров технологического процесса в течение рабочей смены.

Исходные данные для расчета

Показатель	Номер замера			
	1	2	3	4
Давление, кПа	103	100	98	101
Кислотность среды	5,4	6,0	6,0	6,6

По технологическому регламенту нормативные значения составляют: давление – 100 кПа, кислотность – 6,0. Определить методом относительных линейных оценок сводный относительный показатель неустойчивости технологического процесса.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 28**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Инструменты системного решения проблем: матричная диаграмма.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Результативность СМК. Подходы к оценке результативности.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Имеются следующие данные об уровнях показателей качества однотипных измерительных приборов, реализуемых двумя торговыми предприятиями:

Показатель	Завод	
	№1	№2
1. Срок службы, час	620	700
2. Относительная погрешность измерений, %	$\pm 6$	$\pm 8$

Определить сводную сравнительную оценку уровня качества приборов, изготовленных заводом 2, по сравнению с уровнем качества приборов, изготовленных заводом 1, с помощью коэффициентов качества Трапезникова В. А.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 29**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
СМК в соответствии с ISO 9001.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Универсальные принципы (постулаты) Э. Деминга.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Построить диаграмму потерь от брака (Парето), если известно:

- 1) брак по размерам - 11 тыс.д.ед.;
- 2) брак материалов - 24 тыс.д.ед.;
- 3) брак гальванического покрытия - 15 тыс.д.ед.;
- 4) брак заклепки - 1 тыс.д.ед.;
- 5) прочие виды брака - 5 тыс.д.ед.

Рассчитать структуру потерь, сделать анализ.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;

«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тверской государственный технический университет»

Кафедра «Экономики и управления производством»  
Дисциплина «Менеджмент качества»  
Семестр 3

**ЗАДАНИЕ ДЛЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ИТОГОВОГО  
КОНТРОЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ № 30**

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Модель СМК, основанная на процессном подходе.

2. Задание для проверки уровня «ЗНАТЬ» - 0 или 1 балл:  
Методы менеджмента качества. Метод FMEA.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 балл:  
Затраты предприятия общественного питания за отчетный период составили, тыс. руб.: приготовление и подача пищи – 526; планирование и заказ продуктов – 155; затраты на подбор кадров – 15; подготовка кадров – 25; в результате плохого приготовления отказы составили 30; уменьшение спроса по сравнению с предыдущим периодом – 52; работа с жалобами – 15; штрафные санкции –10. Составьте стоимость процесса, рассчитайте затраты, связанные с достижением соответствия и отсутствием соответствия, результативность работы предприятия как процент затрат соответствия в общем объеме затрат предприятия.

**Критерии итоговой оценки за зачет:**

«зачтено» - при сумме баллов 2 или 3;  
«не зачтено» - при сумме баллов 0 или 1.

Составитель: к.э.н., доцент \_\_\_\_\_ / Т.Б. Яконовская

Заведующий кафедрой: д.э.н., проф. \_\_\_\_\_ / И.В. Вякина