

## «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация соцуслуг»

Вопросы и ответы из теста по [Социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации соцуслуг](#) с сайта [oltest.ru](#).

Общее количество вопросов: 198

Тест по предмету «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг».

1. «Шесть сигм» — это философия ведения бизнеса, основанная на ...
  - **исключении дефектов за счет обеспечения качества фундаментальных процессов**
2. Z-образный график представляет собой ...
  - **отражение динамики данных и накопленной суммы значений этих данных**
3. ABC-анализ позволяет:
  - **выделить секторы — доли влияния причин на результат процесса**
4. Анализ матричных данных — это метод ...
  - **графического представления данных в нескольких двухмерных плоскостях**
5. Аудит качества — это механизм ...
  - **проверки состояния системы менеджмента качества**
6. Аудит продукции ориентирован на:
  - **потребителя**
7. Аудитор — это лицо, обладающее ...
  - **компетентностью для проведения аудита**
8. Базовая концепция процессного подхода системы качества означает:
  - **влияние на процесс, а не на результат процесса**
9. Базовое качество продукции означает:
  - **параметры качества продукции, которые потребитель считает обязательными**
10. В основу Саратовской системы бездефектного труда были положены:
  - **самоконтроль труда самим исполнителем**
11. В рыночных условиях проблема качества рассматривается с:
  - **позиции потребителя**
12. В Саратовской системе бездефектного труда управление качеством продукции осуществлялось:
  - **посредством управления качеством труда**
13. В системном управлении качеством имеет значение:
  - **взаимодействие горизонтальных процессов управления процессами**
14. В совершенствовании процессов должны принимать участие:
  - **все работники и руководители предприятия**
15. Важное значение для потребителя имеет
  - **стратегическая модель определения ценности качества для потребителя**



16. Важным принципом обеспечения качества является:

- **принятие решений на основе фактов**

17. Введение штрафов за дефектную продукцию впервые было применено системой

- **Тейлора**

18. Взаимовыгодные отношения с поставщиком предполагают:

- **вовлечение для совместного участия в улучшении качества продукции**

19. Внедрение системы управления качеством предполагает проведение

- **внутренних проверок системы**

20. Внешняя среда как фактор качества включает:

- **законодательную и нормативную базу, конкурентную среду**

21. Внутренние потребители — это:

- **исполнители и внутренние пользователи процессов**

22. Внутренние проверки системы качества позволяют выявить:

- **необходимость корректировки структуры, функций и документов системы качества**

23. Внутренний аудит или проверка должны быть выгодны для:

- **службы, которая проверяется**

24. Вовлечение работников в улучшение качества означает:

- **использование творческого потенциала персонала**

25. Воздействие на окружающую среду — это:

- **отрицательное или положительное изменение в окружающей среде**

26. Входные данные для проектирования продукции должны быть:

- **достаточны, достоверны, доступны**

27. Выбор цели как элемент метода развития функции качества предполагает:

- **определение значений параметров качества продукции, соответствующих ожиданиям потребителей**

28. Выборочная совокупность — это:

- **часть генеральной совокупности**

29. Выявление источников появления дефектов возможно при применении

- **диаграммы рассеивания**

30. Выявление процессов, требующих повышенного контроля, возможно с помощью

- **контрольных карт, гистограмм**

31. Выявление тесноты связи между тем, что должно быть и как это сделать, связано с определением

...

- **значения характеристик продукции в удовлетворении пожеланий потребителей**

32. Генеральная совокупность — это:

- **все объекты изучения, количество которых является достаточно большим**

33. Гистограмма — это:

- **столбиковый график представления одномерной группировки данных**



34. Горизонтальный процесс означает:
- **последовательную цепочку процессов по созданию продукции**
35. Графики являются средством
- **визуального представления данных о качестве объектов управления**
36. Группа по аудиту — это:
- **один или несколько аудиторов, проводящих проверку**
37. Движение за отсутствие недостатков в Японии трансформировано
- **в общенациональное движение**
38. Деятельность представляет собой ...
- **сеть процессов и подпроцессов**
39. Диаграмма Парето составляется следующих видов: по:
- **результатам и по причинам**
40. Диаграмма зависимостей составляется с целью выявления:
- **соответствия проблем и основных причин, вызвавших их появление**
41. Диаграмма Парето представляет собой ...
- **столбиковый график с кумулятивной суммой в натуральных и процентных значениях**
42. Диаграмма Парето применяется для выявления:
- **главных причин для решения возникших проблем**
43. Диаграмма разброса — это графическое изображение ...
- **зависимости результатов от причин**
44. Диаграмма расслоения — это:
- **выделение однородных групп характеристик о качестве**
45. Диаграмма сродства составляется с целью
- **систематизации причин нарушения процесса и поиска мер по их устранению**
46. Для обеспечения положительной динамики развития предприятия необходима(-о, -ы):
- **постоянные улучшения**
47. Для определения эффективности решения проблем необходимо
- **оценить результаты корректирующих воздействий**
48. Для оценки результатов деятельности предприятия применяются(-ется):
- **диаграмма Парето, точечный и столбиковый графики**
49. Для постоянного внедрения улучшений необходим(-а, -о):
- **стандартизация предпринятых действий**
50. Для предприятия дефектная продукция является риском
- **увеличения претензий и юридической ответственности**
51. Для регламентирования деятельности подразделений разрабатываются:
- **положения о подразделениях**
52. Документы — это:
- **информация и существующий носитель**



53. Желаемое качество продукции обусловлено:

- **показателями, определяющими для потребителей неожиданно высокие ценности продукции**

54. Заинтересованные стороны в улучшении качества — это:

- **потребители, персонал, партнеры, общество**

55. Записи о качестве формируются при:

- **выполнении процессов и видов деятельности организации**

56. Затраты на качество включают:

- **стоимость плохого качества, в т.ч. на обнаружение и корректировку дефектной работы**

57. Значительно меньших затрат требует улучшение качества продукции

- **на ранних стадиях жизненного цикла**

58. Издержки на качество из-за внешних отказов включают:

- **расходы, связанные с дефектами, обнаруженными после отгрузки продукции потребителю**

59. Информационная система менеджмента качества, ориентированная на выполнение функций, включает элемент(-ы):

- **назначение, цель, вид, уровень и сроки использования информации**

60. Информационная система менеджмента качества, ориентированная на продукцию и производство, включает элемент(-ы):

- **мероприятия по обеспечению качества продукции и производства**

61. Информационная система менеджмента качества, ориентированная на требования стандарта ИСО 9000, включает элемент(-ы):

- **ответственность руководства, управление ресурсами и процессами создания продукции, измерение, анализ и улучшение деятельности**

62. Информационные системы менеджмента качества применяются для решения долгосрочных задач

- **стратегического развития всего предприятия**

63. Информационные системы менеджмента качества применяются для решения краткосрочных задач

- **оперативных вопросов организации производства продукции**

64. Информационные системы менеджмента качества применяются для решения среднесрочных задач

- **административного управления подразделениями предприятия**

65. Информационные системы менеджмента качества создаются с учетом

- **потребности и предложения внутренней и внешней информации**

66. Информация о качестве — это:

- **значимые данные о качестве объекта**

67. Исключение входного контроля сырья позволяет:

- **уменьшить затраты на производство продукции**

68. Источниками информации о качестве являются:

- **результаты контроля качества объектов, опросы заинтересованных сторон**



69. К издержкам на качество из-за внутренних отказов относятся:

- **издержки, связанные с дефектами, выявляемыми в продукции до поступления ее к потребителю**

70. К информации о продукции относят:

- **нормативные документы на технические требования, стандарты**

71. Качество — это:

- **степень соответствия присущих характеристик требованиям**

72. Конкурентоспособность — важный критерий, характеризующий

- **возможность реализовать свою продукцию**

73. Контрольная карта — это:

- **разновидность графика с линиями оптимальных значений и контрольных границ регулирования качества процесса**

74. Концепция «шесть сигм» позволяет успешно реализовать:

- **краткосрочные цели для решения долгосрочных целей**

75. Корректирующие действия — это:

- **устранение причин обнаруженных несоответствий**

76. Коэффициент вариации служит мерой

- **однородности численных значений качества**

77. Критерием отбора информации при создании информационных систем качества является(-ются):

- **возможность использования и эффективность применения на предприятии**

78. Критерий Стьюдента — это:

- **статистический критерий проверки нулевой гипотезы об отличии между средними значениями**

79. Круговой график применяется для:

- **наглядного изображения соотношения элементов в общем их количестве**

80. Кружки качества в Японии способствовали:

- **реализации управленческих подходов и повышению качества работ**

81. Ленточный график представляет собой ...

- **процентную долю элементов одной группы в виде отрезков**

82. Матричная диаграмма отражает:

- **соответствие факторов причинам их появления и средствам их устранения**

83. Метод анализа и решения проблем базируется на основе

- **анализа слабых и сильных сторон организации**

84. Метод анализа отказов и влияния несоответствия — это:

- **метод, направленный на предотвращение и минимизацию несоответствий**

85. Метод развития функции качества — это:

- **системный метод учета пожеланий потребителей**

86. Метод ранжирования применяется в том случае, когда

- **объекты не поддаются непосредственному измерению**



87. Метод системного анализа отказов применяется для:
- **предотвращения несоответствий и оценки риска их появления**
88. Методология метода развития функции качества обеспечивает:
- **гарантирование качества продукции с первой стадии ее создания**
89. Методом анализа и решения проблем является:
- **метод анализа силового поля**
90. Модель системы управления качеством на предприятии определяется:
- **объемом производственного процесса**
91. На предприятии наиболее обоснованными категориями затрат на качество являются затраты
- **предупредительные при планировании качества**
92. Началом улучшения процессов следует считать:
- **разработку и принятие целей в области качества для организации**
93. Необходимым условием совершенствования процессов является:
- **выявление приоритетных проблем и их причин**
94. Несоответствие — это:
- **невыполнение требований**
95. Нулевая гипотеза — это:
- **предположение об отличии двух средних значений**
96. Обеспечение качества — это:
- **создание уверенности в том, что требования к качеству выполнены**
97. Обеспечение качества основывается на:
- **предотвращении проблем до их обнаружения**
98. Объектом применения средств и методов управления качеством являются:
- **продукция, процесс, деятельность, система**
99. Обычная причина вызывает \_\_\_\_\_ процесса.
- **случайную изменчивость**
100. Окружающая среда — это внешняя среда, включая ...
- **воду, воздух, природные ресурсы, флору, фауну, человека и их взаимодействие**
101. Организационная структура — это:
- **распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками**
102. Основа(-ы) обеспечения качества — это:
- **правовая, нормативная, научно-техническая, организационная**
103. Основная цель аудита качества — проверка
- **эффективности управления качеством на предприятии**
104. Особая причина вызывает:
- **неслучайное непредсказуемое изменение процесса**
105. Отсутствие стабильности качества продукции
- **снижает ее конкурентоспособность**



106. Оценку экологической эффективности проводят:

- **по внешним и внутренним критериям**

107. Оценочные затраты состоят из расходов по:

- **определению соответствия продукции установленным требованиям**

108. Ошибка среднего значения характеризует:

- **среднее квадратическое отклонение выборочного среднего**

109. Перевод требований потребителя в общие характеристики продукции ставит целью

- **реализацию пожеланий потребителей в конкретном производстве продукции**

110. Периодически должен проводиться анализ системы качества

- **со стороны руководства**

111. Персонал должен быть осведомленным о важности его деятельности и роли в:

- **достижении целей в области качества**

112. Персонал должен пройти подготовку для:

- **осуществления реализации экологической политики**

113. Планирование качества направлено на:

- **установление процессов и ресурсов для выполнения целей**

114. Планирование оценки процесса производится для:

- **контроля выполнения программы совершенствования процессов и повышения качества**

115. Повышение качества продукции касается также

- **качества производства и управления предприятием**

116. Повышение качества продукции способствует:

- **снижению затрат и увеличению доли рынка**

117. Показатель конкурентоспособности продукции определяется:

- **в сравнении с продукцией конкурентов**

118. Политика в области качества должна соответствовать:

- **общей стратегии развития предприятия**

119. Поощрения персонала должны осуществляться только за:

- **улучшения**

120. Постоянное улучшение — это повторяющаяся деятельность по ...

- **увеличению способности выполнить требования**

121. Построение диаграммы Парето — метод определения:

- **немногочисленных, но существенно важных факторов качества**

122. Потребитель в продукции наиболее высоко оценивает:

- **характеристики продукции, обуславливающие предвосхищение потребителя**

123. Предметом применения средств и методов управления качеством являются:

- **изменяющиеся характеристики объектов**

124. Предприятию выгодно производить качественную продукцию

- **в соответствии с потребностями потребителей**



125. Предприятию, направляющему свою продукцию на рынок, важно знать:

- **мнение потребителя о качестве товара**

126. Предупреждающие действия — это:

- **устранение причин потенциальных несоответствий**

127. При анализе соответствия системы управления качеством требованиям стандарта ИСО 9000 заполняется:

- **матрица ответственности**

128. При наличии проблем в области качества важное значение имеет

- **раннее выявление проблем и поиск причин их появления**

129. При подготовке к производству продукции важное значение имеет

- **оценка и выбор поставщиков сырья**

130. Применение «шести сигм» на практике означает:

- **систематическое снижение варибельности процессов и числа дефектов на 1 млн изделий**

131. Применение метода развития функции качества (QFD) включает этапы

- **планирование и проектирование продукции, проектирование процессов и производства**

132. Принцип процессного подхода означает:

- **управление деятельностью и ресурсами как процессом**

133. Принципы всеобщего управления качеством вошли в стандарты

- **ИСО 9000:2001**

134. Проблема качества в полном объеме может быть решена на основе

- **комплексного подхода**

135. Проблема качества является фактором

- **социально-экономической и экологической безопасности**

136. Проведение аудита позволяет получить факты и основания для:

- **улучшения процессов и повышения качества продукции**

137. Проверка результатов выполнения корректирующих мер проводится с помощью

- **диаграммы Парето**

138. Программы обеспечения качества разрабатываются при:

- **проектировании новой продукции**

139. Продукция — это:

- **результат процесса**

140. Профиль качества продукции включает такие составляющие элементы, как:

- **базовое, требуемое, желаемое качество**

141. Процедура — это:

- **установленный способ осуществления деятельности**

142. Процесс — это:

- **совокупность видов деятельности, преобразующая входы на выходы**

143. Процессы подразделяются на:

- **главные и вспомогательные**





144. Радиационный график представляет собой ...

- **числовые оси, соединенные вместе, для отметки нормируемых и фактических значений**

145. Разброс — это:

- **интервал распределения значений от меньшего до большего**

146. Различают аудит:

- **продукции, процесса, системы**

147. Размах — это:

- **разность между наибольшими и наименьшими значениями**

148. Разработка Руководства по качеству осуществляется на основе

- **рекомендаций и требований стандарта ИСО 9001**

149. Результативность — это степень реализации ...

- **запланированной деятельности и достижения результатов**

150. Рейтинг важности параметров новой продукции определяется на основе

- **опроса потребителей**

151. Решение о создании системы управления качеством оформляется:

- **приказом по предприятию**

152. Руководитель процесса отвечает:

- **за качественное выполнение процесса**

153. Сертификат соответствия на систему качества выдается на период

- **три года**

154. Сертификация системы качества определяется как установление

- **соответствия требованиям стандартов ИСО 9001**

155. Система анализа отказов продукции применяется для:

- **распознавания и оценки рисков при создании продукции**

156. Система анализа отказов процесса применяется для:

- **установления возможного влияния помех, которые могут затруднить производственный процесс**

157. Система анализа продукции позволяет:

- **распознать и оценить все риски относительно функции продукции**

158. Система управления качеством должна быть:

- **эффективной и результативной**

159. Система управления качеством направлена на:

- **обеспечение и улучшение качества**

160. Системная (древовидная) диаграмма — применяется для:

- **системного определения оптимальных средств решения проблем**

161. Службы по управлению качеством должны направлять усилия и ресурсы на:

- **выявление проблем и исправление ошибок**



162. Снижение риска появления низкого качества продукции проводится с целью
- **устранения вероятности возникновения и повышения вероятности обнаружения несоответствий продукции и процессов**
163. Среднее значение показателя качества — это:
- **усредненная оценка качества для генеральной совокупности**
164. Средства контроля качества должны соответствовать:
- **метрологическим правилам и нормам**
165. Стадия: потребление и эксплуатация продукции — включает:
- **послепродажное обслуживание и гарантийный ремонт продукции**
166. Стандарты ИСО серии 14000 были приняты в:
- **1995 году**
167. Столбиковый график применяется для:
- **иллюстрации количества несоответствий, отмеченных во времени**
168. Стрелочная диаграмма представляет собой ...
- **сетевой график оптимизации выполнения мер по улучшению процессов**
169. Сущность метода развития функции качества заключается в преобразовании
- **требований потребителей в параметры качества новой продукции**
170. Теория желательности является методом
- **создания единого показателя качества на основании единичных показателей**
171. Термин «сигма» означает:
- **среднее квадратическое отклонение, показывающее насколько данный процесс отклоняется от идеального**
172. Точечный график применяется для:
- **анализа динамики данных о качестве объектов управления**
173. Точность опыта численно равна:
- **ошибке среднего значения в процентах от среднего значения**
174. Требование — это:
- **потребность или ожидание, которое установлено**
175. Требования к качеству устанавливаются в документах:
- **нормативных, технологических, договорах**
176. Требуемое качество продукции определяется:
- **совокупностью технических и функциональных характеристик качества**
177. Улучшение деятельности достигается:
- **по мере сокращения и устранения несоответствий**
178. Улучшение качества — это:
- **увеличение способности выполнять требования к качеству**
179. Улучшение качества продукции способствует:
- **увеличению дохода и прибыли за счет расширения сбыта продукции**



180. Управление качеством — это:

- **создание условий для выполнения требований к качеству**

181. Управление окружающей средой является:

- **частью общей системы менеджмента предприятия**

182. Успешное производство и сбыт готовой продукции зависит от:

- **точности определения потребностей потребителей**

183. Устранение дефектов предполагает:

- **коррекцию дефектных изделий**

184. Уточнение требований потребителей к продукции включает:

- **преобразование требований потребителя в интегральную ценность продукции**

185. Фактическое значение критерия Стьюдента показывает:

- **во сколько раз разница двух средних значений больше ошибки этой разницы**

186. Фактор — это:

- **причина, которая может оказывать влияние на качество объекта**

187. Философию Тагути отражает одно из следующих положений

- **мерой качества продукции являются суммарные потери для общества, обуславливаемые этой продукцией**

188. Формой представления данных о качестве для применения средств управления качеством является:

- **контрольный листок**

189. Функциональный процесс означает:

- **деятельность с вертикальной структурой управления**

190. Характеристика качества продукции — это:

- **отличительное свойство продукции, вытекающее из требования**

191. Цели в области качества формулируются на основе

- **принятой политики в области качества**

192. Целью применения метода развития функции качества является:

- **снижение риска потребителя в получении продукции низкого качества**

193. Целью применения средств в управлении качеством является:

- **выявление несоответствий объектов управления и причин их появления**

194. Целью системного метода анализа является(-ются):

- **устранение выявленных дефектов продукции**

195. Цикл Деминга включает элементы

- **планирование, выполнение, контроль, анализ и совершенствование**

196. Число оценки приоритетов риска рассчитывается с учетом

- **важности вероятности появления и обнаружения несоответствий**

197. Элементы трилогии Джурана включают:

- **планирование, контроль, улучшение качества**



198. Эффективность — это:

- **связь между результатом и использованными ресурсами**

---

Файл скачан с сайта [oltest.ru](https://oltest.ru)

oltest.ru

