

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ МГТУ ИМ.  
Н.Э. БАУМАНА  
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №1,  
комната №12,  
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

---



Утверждаю:

Директор ОЧУ ДПО «Специалист»

/Д.Ю.Звездочкин/  
«03» мая 2019 года

**Рабочая программа курса  
«Управление качеством в проектах и сервисах»**

**Дополнительной программы  
профессиональной переподготовки**

**«Руководитель проектного офиса/  
портфеля проектов»**

Москва, 2019

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Обучение слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

### **1. Цель программы:**

В результате прохождения обучения слушатель ознакомится с современными концепциями и практическими методиками по управлению рисками в компании при организации проектной и сервисной деятельности.

### **Совершенствуемые компетенции**

№	Компетенция	Направление подготовки
		ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 09.03.02 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ТЕХНОЛОГИИ

		(УРОВЕНЬ БАКАЛАВРИАТА)
		Код компетенции
1	способность оценивать надежность и качество функционирования объекта проектирования	ПК-6
2	способность осуществлять сертификацию проекта по стандартам качества	ПК-7
3	готовность проводить подготовку документации по менеджменту качества информационных технологий	ПК-16
4	готовность осуществлять организацию контроля качества входной информации	ПК-21

**Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТОВ В ОБЛАСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»,** утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 18 ноября 2014 г. N 893н

№	Компетенция	Направление подготовки
		ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Руководитель проектов в области информационных технологий», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 12 декабря 2016 г. N 727н
		Трудовые функции (код)
1	Управление проектами в области ИТ на основе полученных, планов проектов в условиях, когда проект не выходит за пределы утвержденных параметров	А/21.6 Обеспечение качества в проектах в области ИТ в соответствии с установленными регламентами
2	Управление проектами в области ИТ малого и среднего уровня сложности в условиях неопределенностей, порождаемых запросами на изменения, с применением формальных инструментов управления рисками и проблемами проект	В/41.7 Планирование качества в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ, В/42.7 Обеспечение качества в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ В/43.7 Контроль качества в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ

3

Управление проектами в области ИТ любого масштаба в условиях высокой неопределенности, вызываемой запросами на изменения и рисками, и с учетом влияния организационного окружения проекта; разработка новых инструментов и методов управления проектами в области ИТ

С/41.8, Планирование качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ,  
С/42.8 Обеспечение качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ,  
С/43.8 Контроль качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ

**Планируемый результат обучения:**

**После окончания обучения Слушатель будет знать:**

1. Современные методики управления качеством: TQM, Six Sigma, метод Деминга
2. Современные техники и инструменты управления и контроля качества: диаграмма Ишикава, контрольные списки, интеллектуальные карты, диаграммы рассеяния и взаимосвязей
3. основные теории и стандарты, общепринятые в управлении качеством проекта;
4. основы осуществления контроля и обеспечения качества в проектах;
5. особенности планирования проектных метрик;
6. основы управления качеством проекта;
7. стоимость качества;
8. состав и содержание документации по управлению качеством в проекте.

**После окончания обучения Слушатель будет уметь:**

1. базовые навыки построения диаграмм бизнес-процессов
2. формировать политики и процедуры в соответствии с лучшими практиками и стандартами PMBOK®, MOF®, OPM3®
3. формировать управленческую и контрольную документацию по управлению качеством
4. разрабатывать план управления качеством;
5. планировать и проводить инспекцию проектного документа или другого артефакта;
6. планировать и проводить аудит качества;
7. определять метрики, необходимые для анализа качества в проекте.

**Владеть навыками:**

- анализа причин проблемы в проекте;
- использования инструментов управления качеством;
- управления качеством проекта.

**Требования к предварительной подготовке:** успешное окончание курса «Управление проектами на основе стандарта ANSI PMI® PMBOK® Guide v.6 & Agile Practice Guide» или «IT-Project Management: управление проектами в области информационных технологий» или «Руководитель структурного подразделения»

**Срок обучения:** 24 академических часов, 16 – аудиторных, 8 - самостоятельно (СРС).

**Форма обучения:** очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

**Режим занятий:** дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд.ч	В том числе		СРС,ч		
				Лекций	Практик занятий			
1	<b>Модуль 1.</b> Принципы управления качеством проекта и операционной деятельности	1,5	1	1	0	0,5	пр. раб.	
2	<b>Модуль 2.</b> Обзор развития принципов управления качеством	1,5	1	1	0	0,5	пр. раб.	
3	<b>Модуль 3.</b> Планирование и стоимость качества. План управления качеством. Разработка плана управления качеством	6	4	2	2	2	пр. раб.	
4	<b>Модуль 4.</b> Инструменты и техники планирования и контроля качества. Применение инструментов планирования и контроля	6	4	2	2	2	пр. раб.	
5	<b>Модуль 5.</b> Обеспечение качества. Инструменты и техники. Приоритезировать требования по качеству	4	3	2	1	1	пр. раб.	
6	<b>Модуль 6.</b> Планирование мероприятий по управлению качеством. Аудит качества.	3	2	1	1	1	пр. раб.	
7	<b>Модуль 7.</b> Внедрение управления качеством.	2	1	1	0	1	пр. раб.	
	<b>Итого:</b>	<b>24</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>		
	Промежуточная аттестация	тестирование						

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

Количество аудиторных занятий при очно-заочной форме обучения составляет 20-25% от общего количества часов.

Форма Промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3.

## 2. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	-	-	-	-	-	8
СРС	2	2	-	-	-	-	-	4
2 неделя	-	-	4	4ПА	-	-	-	8

СРС	-	-	2	2	-	-	-	4
Итого:	6	6	6	6	-	-	-	24

### **3. Рабочие программы учебных предметов**

#### **Модуль 1. Принципы управления качеством проекта и операционной деятельности**

- Определения
- Управление качеством продукта (товара)
- Управление качеством деятельности (рабочих процессов)

#### **Модуль 2. Обзор развития принципов управления качеством процессов**

- Основные методологии:
  - TQM
  - Six Sigma
  - Кайдзен
- Совершенствование качества

#### **Модуль 3. Планирование и стоимость качества. План управления качеством.**

- Формирование метрик
- План управления качеством
- Стоимость качества:
  - Затраты на низкое качество
  - Затраты на высокое качество

#### **Модуль 4. Инструменты и техники планирования качества**

- бенчмаркинг
- планирование экспериментов
- 7 основных инструментов планирования качества:
  - диаграммы Ишикава
  - диаграмма Парето
  - диаграммы зависимостей
  - диаграммы рассеивания
  - контрольные диаграммы (7 точек)
  - чек-листы (SIPOC модель)
  - гистограммы

#### **Модуль 5. Обеспечение качества. Инструменты и техники**

- интеллектуальные карты
- диаграммы принятия решений
- диаграммы зависимостей
- диграфы взаимозависимостей
- дерево решений
- матрицы приоритезации

- матричные диаграммы
- сетевые диаграммы
- матрицы приоритетов требований

## **Модуль 6. Планирование мероприятий по управлению качеством Аудит качества**

- Применение диаграмм бизнес-процессов
- выбор методов квалитметрии
- - аудит качества:
- виды аудитов качества
- задачи аудита

## **Модуль 7. Внедрение управления качеством. Выводы**

- Внедрение управления качеством
- **Выводы**

### **Организационно-педагогические условия**

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

### **4. Формы аттестации и оценочные материалы**

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения слушателями программы курса включает текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию.

Текущая аттестация проводится в форме, предусмотренной ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3. и определяется преподавателем курса. К промежуточной аттестации допускаются слушатели, выполнившие все виды текущей аттестации, предусмотренные в настоящей программе.

Слушатели, успешно освоившие программу курса и прошедшие промежуточную аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации, а также допускаются к освоению следующего курса, входящего в состав дипломной программы (ДПП подготовки).

Слушателям, не прошедшим промежуточной аттестации или получившим на промежуточной аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть курса и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

К итоговой аттестации по ДПП переподготовки допускаются только те слушатели, которые сдали промежуточную аттестацию по всем курсам (включая данный), входящим в дипломную программу (ДПП переподготовки).

Промежуточная аттестация проводится по форме выполнения задания в соответствии с учебным планом. Результаты промежуточной аттестации заносятся в соответствующие документы. Результаты промежуточной аттестации слушателей ДПП выставляются по двух бальной шкале («зачтено»/ «не зачтено»). «Зачтено» выставляется, если слушатель набирает не менее 70% баллов (правильных ответов и/или выполненных заданий).

#### 5. Текущая аттестация:

№п/п	Тематика практического занятия	Контрольное мероприятие	Форма контроля/ критерий
1.	Принципы управления качеством проекта и операционной деятельности	-	-
2.	Обзор развития принципов управления качеством	-	-
3.	Планирование и стоимость качества. План управления качеством. Разработка плана управления качеством	Практическая работа	Зачет (выполнение)
4.	Инструменты и техники планирования и контроля качества. Применение инструментов планирования и контроля	Практическая работа	Зачет (выполнение)
5.	Обеспечение качества. Инструменты и техники. Приоритезировать требования по качеству	Практическая работа	Зачет (выполнение)
6.	Планирование мероприятий по управлению качеством. Аудит качества.	Практическая работа	Зачет (выполнение)
7.	Внедрение управления качеством.	-	-

#### 6. Промежуточная аттестация (тестирование):

Вопросы теста:



### Вопрос 1/50

Примером стоимости несоответствия качеству является:

**Выберите один ответ:**

- Аудиты качества
- Валидация процесса
- Контроль процесса
- Гарантийное обслуживание и ремонт

### Вопрос 2/50

Тренды процесса наилучшим образом показывают диаграммы: \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Контроля, Исполнения
- СРМ, Исполнения
- Pert, Гантт
- Парето , Гантт

### Вопрос 3/50

Вы руководитель крупного интеграционного проекта. Руководитель департамента качества информирует Вас, что он планирует начать аудит вашего проекта. Команда уже под прессингом и жестко возражает против аудита. Вы должны объяснить команде, что основная цель аудита - это:

**Выберите один ответ:**

- Проверить корректность финансовых оценок, сделанных командой
- Идентифицировать и представить извлеченные уроки, чтобы помочь команде улучшить работу
- Аудит является частью процедур по стандарту ISO 9000
- Проверка, следует ли заказчик процедурам управления качеством

### Вопрос 4/50

Концепция Кросби базируется на всем перечисленном, КРОМЕ::

**Выберите один ответ:**

- Абсолютное качество недостижимо
- Мера качества - это стоимость несоответствия качеству
- Системное управление качеством - это предотвращение
- Стандарт производительности: отсутствие дефектов

### Вопрос 5/50

Что из перечисленного не является стоимостью несоответствия качеству?

**Выберите один ответ:**

- Штраф
- Контроль процесса
- Брак
- Исправление дефекта

### Вопрос 6/50

Какое утверждение о качестве не является корректным?

**Выберите один ответ:**

- “Точно с первой попытки” означает, что ошибки должны быть исключены
- Товары по низкой цене могут рассматриваться как качественные, если они удовлетворяют требованиям рынка
- Процесс "Обеспечение качества" гарантирует выпуск качественного товара
- “Соответствие предназначению” означает, что продукт подходит для того, для чего его выпускали

### Вопрос 7/50

Инструменты - анализ Парето, диаграмма причинно-следственных связей, диаграммы потока используются в \_\_\_\_\_ качества

**Выберите один ответ:**

- верификации
- валидации
- обеспечении
- контроле

### Вопрос 8/50

Вы отвечаете за разработку нового продукта для своей организации. Ваши метрики качества основаны на 80% перцентиле по сравнению с тремя предшествующими проектами. Это пример \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- бенчмаркинга
- операционного определения
- статистического моделирования

- метрик

### Вопрос 9/50

Какое утверждение верно, если продукт или услуга полностью соответствуют требованиям заказчика?

**Выберите один ответ:**

- Качество достигнуто
- Стоимость качества высока
- Руководитель проекта сделал слишком много
- Заказчик заплатил минимальную цену

### Вопрос 10/50

Касательно управления качеством указания и руководства топ-менеджмента формально выражаются в \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Заявления по качеству
- Политике качества
- Плане по качеству
- Обеспечении качества

### Вопрос 11/50

Вы проверяете мост, построенный вашей командой, соответствует ли всем вопросам по перечню UAT (тестирование пользовательской приемки). Вы работаете в рамках какого процесса?

**Выберите один ответ:**

- Контроль качества - инспекция
- Обеспечение качества - предотвращение.
- Идентификация рисков для предотвращения замечаний при сдаче приемке заказчику.
- Предвосхищение

### Вопрос 12/50

К какой группе процессов относится "Планирование качества"?

**Выберите один ответ:**

- Ко всем группам процессов, т.к. планирование и контроль качества осуществляются непрерывно.
- Планирования
- Инициации

- Инициации и планирования

**Вопрос 13/50**

\_\_\_\_\_ - это диаграмма представляет собой гистограмму, сгруппированную по частоте наступления событий, вызванных каждой выявленной корневой причиной.

**Выберите один ответ:**

- Парето
- Ишикава
- TQM.
- Гантт

**Вопрос 14/50**

\_\_\_\_\_ - это необычное, ранее не наблюдавшееся неизмеренное отклонение.

**Выберите один ответ:**

- Отслеживаемое.
- Случайное
- Неизвестное.
- Специальное

**Вопрос 15/50**

Все перечисленные утверждения касательно Стандартов и регулирования верны, КРОМЕ:

**Выберите один ответ:**

- После широкого распространения стандарты фактически становятся обязательными
- Регулирование обязательно, а Стандарты нет.
- Стандарт - это документ, одобренный признанным органом. Для одного продукта может быть множество стандартов.
- Влияние стандартов и регуляторных положений на проект всегда известно.

**Вопрос 16/50**

Какое утверждение о качестве неверно?

**Выберите один ответ:**

- Процесс "Обеспечение качества" гарантирует качество продукта.
- "Соответствует цели (fit for purpose)" означает, что продукт приемлем для предназначенной области (использования).
- "Правильно с первого раза" означает, что ошибки должны быть исключены при выпуске продукта в промышленную эксплуатацию.

- Товары по низкой цене могут быть качественными, если они соответствуют требованиям рынка.

#### **Вопрос 17/50**

Что из перечисленного - наиболее эффективное средство инспекции качества продукта?

**Выберите один ответ:**

- Тотальная 100% инспекция
- Относительно масштабная инспекция
- Доверие
- Моделирование (прототипирование)

#### **Вопрос 18/50**

Структурированный инструмент, обычно специфический для отрасли или вида деятельности, используемый для верификации, были ли выполнены необходимые шаги, называется \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Анализ трендов
- Контрольный список
- диаграмма Парето
- Политика по качеству

#### **Вопрос 19/50**

Если продукт/услуга полностью отвечает требованиям заказчика, что из перечисленного верно?

**Выберите один ответ:**

- Руководитель проекта сделал слишком много
- Качество достигнуто
- Стоимость качества высокая
- Заказчик заплатил минимальную цену

#### **Вопрос 20/50**

Цикл Деминга состоит из:

**Выберите один ответ:**

- Plan, Do, Check, Act
- Think, Act, Check, Reward
- Plan, Do, Control, Act
- Plan, Do, Check, Reward

**Вопрос 21/50**

Процесс Обеспечения качества относится к группе процессов \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Исполнения
- Завершения
- Мониторинга и контроля
- Планирования

**Вопрос 22/50**

Вы проверяете, чтобы все отчеты были поданы в пятницу и были на английском языке, как указано в плане коммуникаций. Это пример \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Идентификации риска для предотвращения ошибок на будущее
- Недоверия персоналу
- Обеспечение качества
- Контроля качества

**Вопрос 23/50**

Обычно руководства и установки по качеству со стороны высшего менеджмента выражаются в \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Обеспечении качества
- Плана качества
- Политике качества
- Заявлении по качеству

**Вопрос 24/50**

Контрольная диаграмма включает все перечисленное, КРОМЕ:

**Выберите один ответ:**

- Среднее по статистике использования шаблонов
- 20% причин, вызывающие 80% эффекта
- Точки, отражающие статистику измерений (например, среднее, диапазон и пр.).
- Нижний и верхний пределы, которые показывают пороги, пересечение которых маловероятно.

**Вопрос 25/50**

Примером стоимости несоответствия является:

**Выберите один ответ:**

- Инспекции и аудиты качества
- Валидация процесса
- Гарантийный ремонт или сервис
- Контроль процесса

**Вопрос 26/50**

Для какого из перечисленных процессов является входом "Реестр заинтересованных сторон"?

**Выберите один ответ:**

- Планирование качества
- Выполнение интегрированного контроля изменений
- Проверка содержания
- Отчет о производительности

**Вопрос 27/50**

Все перечисленное относится к стоимости качества, КРОМЕ:

**Выберите один ответ:**

- Цена отказов
- Цена транспортировки
- Цена предотвращения
- Стоимостная оценка

**Вопрос 28/50**

Все перечисленное относится к ценовым категориям качества, КРОМЕ:

**Выберите один ответ:**

- Цена предотвращения
- Оценка стоимости
- Стоимость инвестиций
- Совокупная стоимость отказа

**Вопрос 29/50**

Обеспечение качества должно предпочтительно управляться \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Независимо от должности, менеджером проекта
- в соответствии с должностью руководителя проекта
- конфигурационным менеджером и офисом управления проектами
- без конкуренции, РМО

**Вопрос 30/50**

В стоимости качества стоимость отказа категоризируются на \_\_\_\_\_ и \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- качество, продукт
- Скрытые, восстановления
- Известные, неизвестные
- Внутренние, внешние

**Вопрос 31/50**

Что является примером обычного, исторически известного, измеримого отклонения в системе?

**Выберите один ответ:**

- Случайная причина
- Специальная причина
- Обычная причина
- Необычная причина

**Вопрос 32/50**

Типичный пример особой причины (special cause):

**Выберите один ответ:**

- отсутствует оператор
- Плохие условия работы (например, температура, освещенность и т.п.)
- Некорректные температура и влажность
- Ошибки в отчете

**Вопрос 33/50**

Анализ парето, диаграммы причинно-следственных связей, диаграммы последовательностей обычно используются в \_\_\_\_\_ качества.

**Выберите один ответ:**



- Планировании
- Обеспечении
- Контроле
- Верификации

**Вопрос 34/50**

Какой тип гарантии применим, если продукт/услуга не соответствует уровню качества, оговоренному в контракте?

**Выберите один ответ:**

- Применимая (обязательная) гарантия по качеству
- Экспресс гарантия
- Платная гарантия
- Подразумеваемая гарантия

**Вопрос 35/50**

Вы разрабатываете продукт для своей организации. Его метрики качества основываются на 80% перцентиле от трех предшествующих продуктов. Это пример \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Статистического моделирования
- Бенчмаркинга
- Метрик
- Операционных требований

**Вопрос 36/50**

Процесс непрерывного улучшения также называется:

**Выберите один ответ:**

- Kaizen
- 6 Sigmas
- Kanban
- TQM

**Вопрос 37/50**

Два наиболее подходящих вида диаграмм для отображения трендов:

**Выберите один ответ:**

- Контроля и исполнения

- Pert, Gantt
- CPM, Run
- Pareto, Gantt

**Вопрос 38/50**

Вы руководитель крупного интеграционного проекта. Руководитель СМК информирует о предстоящем аудите, но команда проекта недовольна, т.к. загружена работой. Как Вы наилучшим образом объясните команде полезность аудита?

**Выберите один ответ:**

- Это проверка точности стоимости, которую обосновала команда
- Это часть процедур по ISO 9001
- Это проверка, следует ли процессам заказчик
- Это поможет извлечь уроки и повысить производительность

**Вопрос 39/50**

Что из перечисленного является стоимостью несоответствия??

**Выберите один ответ:**

- Судебные решения
- Инспекции/аудиты
- Проверка продукта
- Проверка процесса

**Вопрос 40/50**

К какой группе процессов относится процесс Планирование качества?

**Выберите один ответ:**

- Инициации и Планирования
- Завершения
- Планирования
- Мониторинга и контроля

**Вопрос 41/50**

Шаги процесса непрерывных улучшений - это:

**Выберите один ответ:**

- Создать департамент качества, оценить процесс производства, улучшить процессы, измерить прогресс

- Определить и стандартизировать процессы, оценить производительность процессов, улучшить процессы, измерить прогресс
- Определить и стандартизировать процессы, оценить производительность процессов, разработать процессы, измерить прогресс
- Упростить процессы, оценить производительность процессов, улучшить процессы, измерить прогресс

**Вопрос 42/50**

Структурированный обзор управления качеством называется:

**Выберите один ответ:**

- Аудит
- Врата качества
- Контроль качества
- Обзор

**Вопрос 43/50**

\_\_\_\_\_ - это необычное, ранее не наблюдавшееся неизмеримое отклонение

**Выберите один ответ:**

- Рандомное
- Отслеживаемое
- Специальное
- Неизвестное

**Вопрос 44/50**

Какое из утверждений корректно в понятиях управления качеством??

**Выберите один ответ:**

- Обеспечение качества сфокусировано на тестировании для устранения дефектов
- Обеспечение качества стремится устранить или минимизировать ошибки, которые ведут к наиболее значимым дефектам
- Обеспечение качества исключает необходимость Контроля качества
- Контроль качества пытается стабилизировать производство

**Вопрос 45/50**

В контрольной диаграмме серия последовательных точек по одну сторону от средней называется:

**Выберите один ответ:**

- Побег

- Выход
- Цикл
- Тренд

**Вопрос 46/50**

В управлении качеством что является стоимостью соответствия?

**Выберите один ответ:**

- Гарантийный ремонт и обслуживание
- Судебные решения
- Обслуживание жалоб
- Проверка продукта

**Вопрос 47/50**

Концепция нулевых запасов иначе называется:

**Выберите один ответ:**

- нуль-дефект
- непрерывное улучшение
- Шесть сигм
- Точно в срок

**Вопрос 48/50**

Какой процесс обеспечивает, что в проекте следуют стандартам и руководствам по качеству?

**Выберите один ответ:**

- Обеспечение качества
- Планирование качества
- Аудит качества
- Контроль качества

**Вопрос 49/50**

\_\_\_\_\_ - это структурированный независимый обзор, предназначенный для определения, соответствуют ли активности в проекте политикам, процессам и процедурам.

**Выберите один ответ:**

- Инспекция
- Аудит качества

- Встреча по обзору качества в проекте
- Выборочный контроль

**Вопрос 50/50**

Бережливое управление направлено на \_\_\_\_\_

**Выберите один ответ:**

- Экономия средств
- Снижение затрат
- Охрану труда
- Снижение потерь труда, времени простоя и переработки