**ГОсударственное ПрофессиональноЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ Учреждение**

**ТУЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ «ТУЛЬСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО УТВЕРЖДАЮ

**на заседании цикловой комиссии** № 2 **Заместитель директора**

**протокол** № 1 от « \_\_\_ » августа 2019 год  **по учебной работе**

**председатель О.Н. Мосина Е.В. Кошелева**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

« \_\_\_ » августа 2019 год

***КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА***

и

***МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ***

к ее выполнению по

***ПМ.02 ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ***

***МДК.02.01 Оценка качества товаров и основы экспертизы***

для студентов 3 курса **заочного отделения** специальности

**38.02.05 Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров**

(базовой подготовки)

Составил преподаватель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Терехова

Щекино, 2019 год

***СОДЕРЖАНИЕ***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п |  | стр. |
| I | Требования к оформлению контрольной работы | 5 |
| II | Определение задания контрольной работы студента | 6 |
| II. 1 | Теоретические вопросы | 7 |
| II. 2 | Карточки заданий | 9 |
| II. 3 | Тестовое задание | 19 |
| III | Методические рекомендации к ответам на теоретические вопросы | 35 |
| IV | Литература | 43 |

***I. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ***

Необходимую информацию контрольной работы следует представить в печатном виде на одной стороне листа белой бумаги, формат А4, через 1 интервал. Высота букв и цифр должна быть: шрифт – № 14, Times New Roman. Выравнивание текста – по ширине области текста, «красная строка» – 1 см. Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – не менее 20 мм, правое, верхнее, нижнее – не менее 10 мм.

Каждый лист текста контрольной работы нумеруется по порядку, титульный лист не нумеруется. Контрольная работа состоит из двух теоретических вопросов, карточки задания и тестового задания (состоящего из трех вопросов). Выполнять контрольную работу следует в следующей последовательности:

* титульный лист;
* теоретические вопросы;
* карточка задания;
* тестовое задание;
* список использованной литературы.

При оформлении, в обязательном порядке пишется номер соответствующий заданию и формулировка теоретического вопроса, затем дается на него ответ. Карточки задания копируются и заполняются, также соблюдая нумерацию задания. При ответе на тестовое задание, переписывается все задание, затем указывается слово «ответ» и выставляется необходимый, по мнению студента, вариант. В конце текста контрольной работы должен быть список литературы, которую использовали при написании (не менее трех источников).

***I. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАНИЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Последняя цифра шифра личного дела студента** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **0** |
| Начальная буква фамилии студента |
| А, З,  П, Ц | 1,  25, 53, 79 | 12, 44, 55, 104 | 21,  38,  64, 80 | 6,  27,  75, 98 | 9,  41,  57, 99 | 20,  52, 63, 86 | 13, 37, 65, 95 | 2,  29, 68, 91 | 1,  33, 69, 85 | 19, 43, 71, 86 |
| Б, И,  Р, Ч | 24,  31, 69, 94 | 2,  26, 54, 80 | 5,  26, 76, 97 | 8,  40,  56, 98 | 7,  28,  74, 99 | 14, 38, 66, 100 | 19,  51,  62, 85 | 12, 36, 64, 90 | 20, 44, 72, 87 | 22,  37,  68, 84 |
| В, К,  С, Ш | 19,  36,  65, 81 | 4,  25, 77, 96 | 3,  27, 55, 81 | 13, 45, 56, 79 | 15, 39, 67, 79 | 8,  29, 73, 100 | 2,  34, 58, 91 | 21, 45, 73, 88 | 11, 35, 63, 89 | 3,  30, 71, 92 |
| Г, Л,  Т, Щ | 3,  52, 78, 95 | 7,  39, 54,  97 | 21,  25, 64, 87 | 4,  28, 56, 82 | 14,  46,5  57, 80 | 3,  35,  63, 92 | 22, 46, 74, 89 | 10,  42,  59, 101 | 18,  50,  61, 84 | 10, 34, 62, 88 |
| Д, М,  У, Э | 6,  38, 53,  96 | 2,  51, 53, 94 | 16, 40, 68, 82 | 24, 28, 67, 90 | 5,  29, 57, 83 | 23, 47, 75,  90 | 22,  35,  62, 104 | 9,  30, 72, 101 | 9,  33, 61, 87 | 17,  49,  60, 83 |
| Е, Н,  Ф, Ю | 22,  26, 65, 88 | 17, 41, 69, 95 | 1,  50, 54, 93 | 4,  36,  66,  93 | 24, 48, 76, 91 | 6,  30, 58, 84 | 15,  47,  58, 81 | 8,  32, 60, 86 | 10,  31, 71, 102 | 24,  43,  60, 102 |
| Ж, О,  Х, Я | 18, 42, 70,  103 | 23, 27, 66, 89 | 5,  37, 78, 94 | 20, 49, 77, 92 | 1,  33,  67, 83 | 23,  32, 70, 93 | 7,  31, 59, 85 | 16,  48, 59, 82 | 23,  34,  61, 103 | 11,  32, 70, 96 |

***II. 1 Теоретические вопросы***

**1.** Понятие качества товаров. Инпотребности и аутпотребности человека.

**2.** Многоаспектность качества.

**3.**Контроль качества товаров на производстве и в торговле.

**4.** Понятие «пирамида качества».

**5.** Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством.

**6.**Классификация методов управления качеством. Социально-психологические и статистические методы управления качеством.

**7.** Классификация методов управления качеством. Экономические методы управления качеством.

**8.** Классификация методов управления качеством. Инженерно-технические и графические методы управления качеством.

**9.**Классификация методов оценки качества продукции.

**10.**Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля, метод «контрольный листок», столбиковая диаграмма – гистограмма.

**11.** Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля,диаграмма Парето и причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).

**12.** Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля,диаграмма разброса (рассеивания), стратификация (расслоение данных), контрольные карты (контрольные карты Шухарта).

**13.**Оценка качества экспертными методами: понятие и критерии экспертных методов оценки качества.Экспертный метод «комиссий».

**14.** Оценка качества экспертными методами: понятие и критерии экспертных методов оценки качества. Ранжирование, табличная форма, бальные оценки и социологический опрос как методы экспертных оценок.

**15.**Основные положения и направления квалиметрии.

**16.****Структура квалиметрии.**

**17.**Измерение качества: основные определения, ис­пользуемые в метрологии, метрологическое обеспечение.

**18.** Измерение качества: основные определения, ис­пользуемые в метрологии,единство измерений.

**19.**Стандартизация продукции.

**20.** Сертификация продукции.

**21.**Теоретические основы экспертизы потребительских товаров.

**22.**Принципы экспертизы потребительских товаров.

**23.**Классификация товарной экспертизы в зависимости от требований к товару.

**24.**Методология товароведной экспертизы.

**25.** Товарная информация: понятие, виды, формы, средства.

**26.** Оценка качества: понятие этапы.

**27.** Градации качества.

**28.** Основные понятия, классификация ассортимента товаров.

**29.** Принципы деления товаров на сорта. Сортамент. Пересортица.

**30.** Обеспечение качества и количества: хранение и упаковка.

**31.** Сертификация по системе ИСО.

**32.** Маркировка товаров: назначение, виды, составные элементы.

**33.** Контроль качества и количества товарных партий. Правила отбора проб.

**34.** Информационные знаки: назначение, виды, разновидности, расшифровка.

**35.** Номенклатура потребительских свойств и показателей качества товаров: краткая характеристика, критерии выбора.

**36.** Свойства и показатели ассортимента товаров.

**37.** Дефекты товаров. Отличие дефектов от допустимых отклонений.

**38.** Товароведная классификация товаров.

**39.** Качество товаров: основные понятия, свойства, показатели. Технический уровень качества.

**40.** Идентификация и прослеживаемость товаров.

**41.** Общегосударственные классификаторы: виды, назначение, структура.

**42.** Управление ассортиментом. Ассортиментная политика организации: понятие, цели, задачи.

**43.**Факторы, формирующие качество товаров.

**44.** Этапы формирования основополагающих товароведных характеристик готовой продукции.

**45.** Факторы, способствующие сохранению качества товара.

**46.**Оценка качества товаров органолептическими методами.

**47.**Оценка качества товаров инструментальными методами.

**48.**Процедура и порядок проведения экспертизы качества товаров.

**49.**Экспертиза количественных характеристик товаров.

**50.** Товарно-сопроводительные документы (ТСД).

**51.** Эксплуатационные документы (ЭД).

**52.**Нормативно-правовая база и средства товароведной экспертизы.

***II. 2 Карточки заданий***

**53. Продолжите схему классификации общих и специфичных требований, предъявляемых к маркировке товаров:**

**ТРЕБОВАНИЯ К МАРКИРОВКЕ ТОВАРОВ**

ОБЩИЕ

СПЕЦИФИЧНЫЕ

достаточность

Использование несмываемых красителей

**54. Продолжите схему взаимосвязи условий хранения с основополагающими принципами хранения:**

**Принципы размещения**

правила товарного соседства

безопасность

обеспечение механизации погрузочно-разгрузочных работ

**Правила размещения**

**55. Продолжите схему классификации дефектов:**

Классификационные

По степени

Критические

По степени наносимого

Недопустимые

Наличие методов и средств

обнаружения

устранимые

Место возникновения

**56.** **Продолжите и дополните схему классификации групп товарных потерь на подгруппы:**

**ПОТЕРИ**

ТОВАРНЫЕ

**…………….. (актируемые)**

**Количественные (…………………)**

Процессы

Предреализационные

потери (отходы)

биологические

улетучивание

физико-химические

бой

**57. Продолжите схему классификации группы товарных знаков по форме представления товарной информации на подгруппы:**

**Товарные знаки**

по форме представления товарной информации

по виду собственности владельца

престижные

по назначению

страны происхождения

ассортиментные

обыкновенные

марочные

видовые

фирменные

индивидуальные

коллективные

**58. Установите соответствие между статистическими методами оценки качества и их характеристиками**: к каждой позиции первого столбца (метод) подберите соответствующую позицию из второго столбца (характеристика), обозначенную цифрой. Запишите в таблицу выбранные цифры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| МЕТОДЫ | | ХАРАКТЕРИСТИКА | |
| А) | Контрольный листок – | 1) | инструмент, позволяющий наблюдать, измерять и отслеживать изменения показателя качества во времени; позволяют проанализировать характеристики технологического процесса во времени: определять стабильность и выявлять возможные отклонения, проводить корректировки процесса для предотвращения выхода показателя качества за допустимые пределы. |
| Б) | Диаграмма Парето: | 2) | столбиковая диаграмма для отображения частоты повторения определённого параметра; инструмент, который позволяет наглядно изобразить и легко выявить структуру и характер изменения полученных данных (оценить распределение), которые трудно заметить при их табличном представлении, определить разброс параметра и степень устойчивости технологического процесса. |
| В) | Гистограмма – | 3) | форма, предназначенная для сбора и автоматического упорядочивания первичной информации о дефектности продукции, что позволяет облегчить дальнейшее использование собранной информации. |
| Г) | Диаграмма разброса (рассеивания): | 4) | процесс сортировки (разделения) статистических данных на отдельные группы согласно некоторым критериям или факторам, результаты которого часто представлены в виде диаграмм или графиков. |
| Д) | Расслоение данных (стратификация) – | 5) | представляется в виде столбчатого графика соглас­но отдельным факторам, являющимся причинами возникновения проблемы. По оси ОХ откладываются причины возникновения дефекта, в порядке убывания значимости. По оси ОУ – количество дефектов. |
| Е) | Контрольная карта (контрольная карта Шухарта) – | 6) | используется для выяснения наличия зависимости величин друг от друга. Взаимозависимость различных показателей выявляется с помощью корреляционного анализа. |

**Таблица.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д | Е |
|  |  |  |  |  |  |

**59. Продолжите схему классификации группы товарных знаков по назначению и по виду собственности владельца на подгруппы:**

**Товарные знаки**

по форме представления товарной информации

цифровые

по виду собственности владельца

словесные

по назначению

комбинированные

буквенные

изобразительные

объемные

**60. Продолжите схему классификации информационных знаков на группы и подгруппы в зависимости от определенных признаков:**

|  |
| --- |
| Информационные знаки |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| 2. |

|  |
| --- |
| 3. |

|  |
| --- |
| 5. |

|  |
| --- |
| 4. |

|  |
| --- |
| 6. |

|  |
| --- |
| 7. |

|  |
| --- |
| 8. |

|  |
| --- |
| 9. |

|  |
| --- |
| 10. |

**61. Продолжите схему взаимосвязи оценки качества товаров с градациями качества и классами товаров по назначению:**

Оценка качества товаров

Градации качества

Результат оценки

Установление

отходы

условно пригодный

пригодный к использованию по назначению

классы сложности

ликвидный

классы качества

градации качества товаров по назначению

**62. Составьте структурно-логическую схему методов товароведения. Укажите последовательность порядка отбора проб из партии товара, размещенного тарным способом.**

**МЕТОДЫ ТОВАРОВЕДЕНИЯ**

теоретические

сравнение

диагностика

прогнозирование

планирование

конкретизация

оценки качества

классификация

моделирование

абстрагирование

регистрационные

органолептические

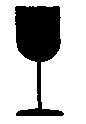
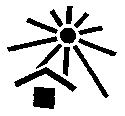
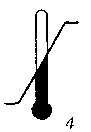
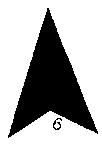
технологические

упаковывание

маркирование

хранение

**63. Определите соответствие названий манипуляционных знаков и их назначение:**

 1 2  3   5 

? – хрупкий груз, необходимо осторожное обращение («Хрупкое. Осторожно!»);

? – груз следует защищать от тепла («Беречь от нагрева!»);

? – необходима защита груза от воздействия влаги («Беречь от влаги!»);

? – диапазон значений температуры, при которой следует хранить груз или манипулировать им («Ограничение температуры»);

? – правильное вертикальное положение груза («Верх»);

? – упаковку открывать в указанном месте («Открывать здесь»).

**64. Установите соответствие между аспектами качества и их характеристиками**: к каждой позиции первого столбца (аспект) подберите соответствующую позицию из второго столбца (характеристика), обозначенную цифрой. Запишите в таблицу выбранные цифры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| АСПЕКТ КАЧЕСТВА | | ХАРАКТЕРИСТИКА | |
| А) | Национальный аспект: | 1) | прогресс, приводящий к совершенствованию, создает мощную основу для совершенствования качества продуктов; высокое качество систем жизнедеятельности создадут луч­шие предпосылки для ускорения прогресса. |
| Б) | Политический аспект: | 2) | высокое качество, повышая уро­вень образованности, интеллектуального развития, благосостоя­ния нации, влияет на среду и статус государства: «развитая страна» отождествляется с возможностями производить конкурентоспособные высококачественные продукты труда и высоким среднеста­тистическим социальным уровнем нации; уровень человека влияет на качество его труда. |
| В) | Технический аспект: | 3) | как качество познания и развития личности, качество про­дуктов труда, уровень самовыражения в трудовой деятельности, сте­пень полезности труда, говорят о необходимости данного аспекта качества. |
| Г) | Социальный аспект: | 4) | аспект связан с определенными национальными чертами, влияю­щими на стандарты требований, предъявляемых к качеству компонентов инпотребностей и аутпотребностей. |
| Д) | Экономический аспект: | 5) | качество определяет конкурентоспособность фирм, а, в конечном счете, и стран; влияет на уровень доходов населения, безработицы а, следовательно, и на политическую ситуацию внутри страны и на международный статус государств. |
| Е) | Моральный аспект: | 6) | решения в области качества, программы повышения качества, мероприятия по управлению качеством свя­заны с затратами и имеют смысл, если приво­дят к приемлемому для предприятия эффекту. |

**Таблица.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д | Е |
|  |  |  |  |  |  |

**65. Продолжите схему последовательности отбора проб и образцов из товарных партий разных способов размещения:**

**ТОВАРНАЯ ПАРТИЯ**

тарный

Способ размещения товаров

средняя проба

навеска

**66. Заполните и продолжите схему классификации ассортимента:**

Классификационные признаки ассортимента товаров

видовой

развернутый

сложный

рациональный

групповой

Характер потребностей

марочный

оптимальный

Глубина охвата товаров

сопутствующий

смешанный

простой

Местонахождение товаров

**67. Продолжите схему градаций качества:**

Градации качества

отходы

условно пригодный

пригодный к использованию по назначению

классы сложности

ликвидный

классы качества

градации качества товаров по назначению

**68. Продолжите схему основополагающих принципов хранения:**

**Основополагающие принципы хранения**

**69. Составьте схему потребительских свойств и показателей качества продовольственных или непродовольственных товаров:**

Потребительские свойства и показатели качества

Назначение

**70. Установите соответствие между терминами, используемыми в сфере управления качеством и их определениями**: к каждой позиции первого столбца (термин) подберите соответствующую позицию из второго столбца (определение термина), обозначенную цифрой. Запишите в таблицу выбранные цифры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ТЕРИН | | ОПРЕДЕЛЕНИЕ | |
| А) | Показатель качества | 1) | Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности (ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»). |
| Б) | Свойство продукции | 2) | Философия, которая вовлекает каждого члена организации в работу по достижению качества; движущей силой такой работы является удовлетворение потребителя |
| В) | Всеобщий менеджмент качества (TQM — Total Quality Management) | 3) | Требования, которые содержатся в каком-либо нормативном документе, например в государственном стандарте (ГОСТ) или в технических регламентах. |
| Г) | Качество | 4) | Количественная характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество, рассматриваемая применительно к определенным условиям ее создания, эксплуатации и потребления. |
| Д) | Продукция | 5) | Материализованный результат деятельности или процесса, обладающий полезными свойствами и предназначенный для удовлетворения потребностей общественного или личного характера. Результаты труда могут быть овеществленными и неовеществленными (энергия, информация). |
| Е) | Установление потребности | 6) | Это объективная особенность, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия. |

**Таблица.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д | Е |
|  |  |  |  |  |  |

**71. В каких документах устанавливаются требования к про­изводственной маркировке? Схематично укажите элементы маркировки и соотношение товарной информации:**

Элементы маркировки

… : 50 – 100 %

… : 0 – 50 %

… : 0 – 30 %

**72. Продолжите схему классификации основных стадий и этапов технологического жизненного цикла товародвижения:**

Стадии и этапы

Выявление запросов потребителей

**73. Продолжите схему классификации градации качества:**

Градация качества

Стандартный товар

Отходы

Нестандартный товар

**74. Заполните и продолжите схему классификации ассортимента по широте охвата:**

Классификационные признаки ассортимента товаров

Широта охвата товаров

**75. Установите соответствие между терминами, используемыми в сфере метрологического обеспечения и их определениями**: к каждой позиции первого столбца (термин) подберите соответствующую позицию из второго столбца (определение термина), обозначенную цифрой. Запишите в таблицу выбранные цифры.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ТЕРМИН | | ОПРЕДЕЛЕНИЕ | |
| А) | Метрологическое обеспечение – | 1) | .… установление и применение научных, нормативно-технических и организационных основ, технических средств, правил и норм с целью достижения един­ства и требуемой точности (достоверности) измерений качества, необходимых для количественной оценки объектов ноосферы и происходящих в них явлений. |
| Б) | Измерение – | 2) | … определение особо уполномо­ченным метрологическим органом погрешностей средств измере­ний и установление их пригодности к применению. |
| В) | Единство измерений – | 3) | … показатель качества измерений, от­ражающий близость их результатов к истинному значению изме­ряемой величины. |
| Г) | Поверка средств  измерений – | 4) | … нахождение значения физической величины, характеризующей качество, опытным путем с помощью специаль­ных технических средств. |
| Д) | Физическая величина – | 5) | … такое состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах, размеры, соответствуют единицам, воспроизводимым эталонами, а погреш­ности результатов измерений не выходят за установленные пределы. |
| Е) | Точность измерений – | 6) | … особое свойство качества физичес­кого объекта. Физической величиной называ­ется свойство, общее в качественном отношении многим физи­ческим объектам, но в количественном отношении индивидуаль­ное для каждого объекта. |

**Таблица.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д | Е |
|  |  |  |  |  |  |

**76. Дайте определение понятия «товарные потери». Продолжите классификацию товарных потерь:**

Потери товаров

Товарные потери

Количественные

**77. Для каких целей проводят калибровку? Продолжите схему классификации упаковки:**

Упаковка

По назначению

Потребительская

**78. Укажите, какие из показателей, предназначены для характеристики сложных свойств товаров? Продолжите схему классификации показателей качества и приведите примеры:**

Показатели качества

Единичные

***II. 3 Тестовое задание***

**79. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое качество продукции?**

а) совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением;

б) объективная особенность продукции, проявляющаяся в процессе потребления и обеспечивающая удовлетворение конкретных потребностей человека;

в) качественная и количественная характеристика любых состояний продукции;

г) объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении.

**2. Укажите факторы, формирующие качество продукции:**

а) упаковка, маркировка;

б) условия хранения и транспортировка;

в) сырьевые материалы, условия и способ производства, конструкция, отделка и упаковка;

г) действия, осуществляемые при создании, потреблении или эксплуатации.

**3. Что является объектом управления качеством?**

а) продукция и услуги;

б) сырье, продукция, услуги, процессы, персонал;

в) территория услуг и производства;

г) производственные процессы, персонал.

**80. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое потребительские свойства продукции?**

а) совокупность свойств продукции, обусловливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением;

б) объективные особенности продукции, проявляющиеся в процессе потребления и обеспечивающие удовлетворение конкретных потребностей человека;

в) качественная и количественная характеристика любых состояний продукции;

г) объективная особенность продукции, которая может проявляться при ее создании, эксплуатации или потреблении.

**2. Как классифицируют потребительские свойства продукции по назначению в зависимости от характера влияния на потребительную стоимость?**

а) простые, сложные, негативные, позитивные;

б) физические, химические, физико-химические, биологические;

в) утилитарные, эстетические;

г) функциональные, эстетические, эргономические, надежности, безопасности.

**3. На какие группы подразделяются функциональные свойства продукции?**

а) психологические, антропометрические, гигиенические, физиологические, психофизиологические;

б) совершенство выполнения основной функции, совершенство выполнения вспомогательной функции, универсальность выполнения;

в) информационная выразительность, композиционная целостность, рациональность формы, совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида;

г) долговечность, сохраняемость, технологичность, эргономичность, безотказность, экономичность.

**81. Выполните тестовое задание.**

**1. На какие группы подразделяются эргономические свойства продукции?**

а) антропометрические, гигиенические, физиологические, психофизиологические, психологические;

б) сохраняемость, совершенство выполнения вспомогательной функции, композиционная целостность, безотказность;

в) информационная выразительность, универсальность выполнения, экономичность, совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида;

г) долговечность, совершенство выполнения основной функции, технологичность, эргономичность, рациональность формы.

**2. На какие группы подразделяются эстетические свойства продукции?**

а) антропометрические, гигиенические, физиологические, психофизиологические, психологические;

б) сохраняемость, совершенство выполнения вспомогательной функции, композиционная целостность, безотказность;

в) информационная выразительность, универсальность выполнения, экономичность, совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида;

г) информационная выразительность, композиционная целостность, рациональность формы, совершенство производственного исполнения и стабильность товарного вида.

**3. На какие группы подразделяются свойства надежности продукции?**

а) долговечность, безотказность, сохраняемость, ремонтопригодность;

б) типоразмер, стабильность товарного вида, безопасность, акустическая целостность выразительность;

в) целостность, совершенство, универсальность, свойства, влияющие на гидросферу, удобство использования;

г) свойства, влияющие на атмосферу, долговечность, выразительность, технологичность, экономичность.

**82. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое показатель качества продукции?**

а) количественное и качествен­ное выражение свойств продукции (или товара);

б) количественное и качествен­ное выражение одного свойства продукции (или товара);

в) качествен­ное выражение свойств продукции (или товара);

г) количественное выражение одного свойства продукции (или товара).

**2. Как классифицируют показатели качества продукции по количеству характеризуемых свойств?**

а) единичный, комплексный, интегральный;

б) фактический, базовый, относительный;

в) проектные, производственные, эксплуатационные;

г) обобщающие, определяющие, интегральные.

**3. Что такое минимально допустимая часть то­варной партии, отобранная из нее по установленным или заранее оговоренным правилам и предназначенная для оцен­ки (контроля, испытаний) качества?**

**а) выборка;**

**б) навеска;**

**в) проба (образец);**

**г) браковочное число.**

**83. Выполните тестовое задание.**

**1. Субъективно-объективная характеристика, раскрываемая через степень удовлетворения по­стоянно меняющихся инпотребностей и аутпотребностей человека – это:**

**а) качество познания и развития личности;**

**б) качество отдыха;**

**в) качество объектов;**

**г) качество жизнедеятельности.**

**2. Аутпотребности (условно-исходящие потребности) человека включают в себя:**

**а) качество коммуникаций, качество внешней среды;**

**б) качество трудовой деятельности, качество отдыха;**

**в) качество продуктов труда, качество охраны здоровья;**

**г) качество познания и развития личности, качество жизнедеятельности.**

**3. Инпотребности человека связаны с объектами, которые он потребляет или использует:**

**а) качество трудовой деятельности, качество внешней среды, качество жизнедеятельности;**

**б) качество коммуникаций, качество внешней среды, качество продуктов труда, качество охраны здоровья, качество познания и развития личности;**

**в) качество отдыха, качество продуктов труда, качество жизнедеятельности, качество коммуникаций;**

**г) качество внешней среды, качество трудовой деятельности, качество познания и развития личности.**

**84. Выполните тестовое задание.**

**1. Как называется показатель качества продукции, выражающий соотношение суммарного полезного эффекта от использования продукции по назначению к затратам на разработку, производство, реализацию, хранение и потребление?**

**а) определяющий;**

**б) групповой;**

**в) интегральный;**

**г) комплексный.**

**2. Минимально допустимое количество видов товаров повседневного спроса, определяющих профиль розничной торговой организации – это:**

**а) ассортиментный минимум (перечень);**

**б) новизна (обновление) ассортимента;**

**в) рациональность ассортимента;**

**г) гармоничность ассортимента.**

**3. Способность набора товаров наиболее полно удовлетворять реальные обоснованные потребности разных групп потребителей – это:**

**а) ассортиментный минимум (перечень);**

**б) новизна (обновление) ассортимента;**

**в) рациональность ассортимента;**

**г) гармоничность ассортимента.**

**85. Выполните тестовое задание.**

**1. Какие из перечисленных видов ассортимента подразделяются по широте обхвата?**

**а) оптимальный ассортимент, рациональный ассортимент, марочный ассортимент;**

**б) простой, сложный, развернутый, сопутствующий, смешанный, групповой ассортимент товаров ассортимент товаров;**

**в) видовой ассортимент, укрупненный ассортимент товаров, торговый ассортимент;**

**г) промышленный ассортимент, реальный ассортимент, прогнозируемый ассортимент.**

**2. Укажите виды классификации товаров:**

**а) учебная, по происхождению, по особенностям технологии производства, по химическому составу, по назначению и условиям хранения, по группам;**

**б) по топографическим участкам, крупным или мелким материалам;**

**в) экономико-статистическая, по назначению и условиям хранения, крупным или мелким материалам;**

**г) торговая, учебная, экономико-статистическая, стандартная, внешнеэкономическая.**

**3. Товары, предназначенные для производства других товаров и создающие его сырьевое и технологическое обеспечение – это:**

**а) потребительские товары;**

**б) товары для офиса;**

**в) товары промышленного назначения;**

**г) сельскохозяйственные товары.**

**86. Выполните тестовое задание.**

**1. Какие из перечисленных методов относятся к методам определения показателей качества продукции с использованием объективных способов измерения?**

а) измерительный, регистрационный, расчетный;

б) органолептический, экспертный, социологический;

в) статистические;

г) дифференциальный, комплексный, смешанный.

**2. Какой из методов определения показателей качества продукции осуществляется на основе анализа восприятий органов чувств человека (зрения, слуха, обоняния, осязания, вкуса)?**

а) социологический;

б) инструментальный;

в) органолептический;

г) экспертный.

**3. Какой из методов определения показателей качества продукции осуществляется на основе решений, принимаемых группой высококвалифицированных специалистов в области качества?**

а) социологический;

б) инструментальный;

в) органолептический;

г) экспертный.

**87. Выполните тестовое задание.**

**1. Какие методы относятся к статистическим методам оценки качества продукции?**

**а) метод «комиссий», ранжирование, табличная форма, бальные оценки, социологический опрос;**

**б) метод «контрольный листок», диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), столбиковая диаграмма – гистограмма, диаграмма разброса (рассеивания), стратификация (расслоение данных), контрольные карты (контрольные карты Шухарта);**

**в) столбиковая диаграмма – гистограмма, стратификация (расслоение данных), социологический опрос, диаграмма Парето, табличная форма, метод «комиссий»;**

**г) бальные оценки, метод «контрольный листок», ранжирование, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), диаграмма разброса (рассеивания), контрольные карты (контрольные карты Шухарта).**

**2. Какие методы относятся к экспертным методам оценки качества продукции?**

**а) метод «комиссий», ранжирование, табличная форма, бальные оценки, социологический опрос;**

**б) метод «контрольный листок», диаграмма Парето, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), столбиковая диаграмма – гистограмма, диаграмма разброса (рассеивания), стратификация (расслоение данных), контрольные карты (контрольные карты Шухарта);**

**в) столбиковая диаграмма – гистограмма, стратификация (расслоение данных), социологический опрос, диаграмма Парето, табличная форма, метод «комиссий»;**

**г) бальные оценки, метод «контрольный листок», ранжирование, причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы), диаграмма разброса (рассеивания), контрольные карты (контрольные карты Шухарта).**

**3. Способ и совокупность приемов воздействия на средства и продукты труда, направленные на достижение требуе­мого качества – это:**

**а) организационные методы управления качеством;**

**б) социально-психологические методы управления качеством;**

**в) метод управления качеством;**

**г) экономические методы управления качеством.**

**88. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое метрология?**

а) наука, изучающая и реализующая методы измерения качества, методы и средства обеспечения их единства и способы достиже­ния требуемой точности;

б) наука, изучающая потребительскую стоимость продукции;

в) наука, изучающая мотивы поведения потребителей;

г) наука о способах маркировки и упаковки продукции.

**2. Что понимается под измерением в метрологии?**

а) процедура количественной или качественной оценки рассматриваемого свойства;

б) процедура качественной оценки рассматриваемого свойства;

в) процедура количественной оценки рассматриваемого свойства;

г) математические и логарифмические расчеты и исчисления.

**3. Что является объектами измерений в метрологии?**

а) вещества;

б) процессы;

в) явления;

г) свойства.

**89. Выполните тестовое задание.**

**1. Что понимается под поверкой средств измерений?**

а) совокупность операций, выполняемых органами Государственной метрологической службы, другими аккредитованными организациями с целью определения и подтверждения соответствия средств измерений установленным требованиям;

б) установление обоснованных заданий по выпуску продукции с требуемыми значениями показателей качества;

в) совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;

г) постоянная деятельность, направленная на повышение технического уровня продукции, качества ее изготовления, совершенствование элементов производства и системы качества.

**2. Что относятся к средствам измерительной техники?**

а) поверочные установки;

б) эталоны, образцовые средства измерений, рабочие средства измерений;

в) измерительные преобразователи, принадлежности, устройства, средства поверки;

г) калибровочные измерительные устройства.

**3. Что такое квалимертия?**

**а) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;**

**б) требования, которые содержатся в каком-либо нормативном документе, технических регламентах;**

**в) характеристика одного или нескольких свойств продукции, составляющих ее качество;**

**г) отрасль науки, изучающая и реализу­ющая методы количественной оценки качества.**

**90. Выполните тестовое задание.**

**1. Укажите статусы квалиметрии:**

а) социологический, инструментальный, органолептический, экспертный;

б) **экономический, технический, технико-экономический, общенаучный, системный;**

в) **общий, специальный, предметный;**

г) **педагогический, логистический, социологический**.

**2. Что такое уровень качества продукции?**

а) результат количест­венного и качественного измерения;

б) относитель­ная сравнительная характеристика технического совершен­ства товаров с их базовым показателем;

в) совокупность свойств продукции, удовлетворяющих потребности производственных потребителей и обеспечивающих эффективность производственных процессов;

г) относительная ха­рактеристика качества продукции, основанная на сравнении действительных значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми значениями тех же показателей.

**3. Что такое оценка уровня качества продукции?**

а) **совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми**;

б) освидетельствование уровня качества то­варов Государственной аттестационной комиссией и отнесение их к высшей или первой категориям градации качества.

в) переход от низших к высшим ступеням качества товаров, проверка соответствия их требованиям номенклатурно-товарной документации (НТД), установлении степени новизны;

г) измерения, при которых их результаты выражены в узаконенных единицах, размеры, соответствуют единицам, воспроизводимым эталонами, а погреш­ности результатов измерений не выходят за установленные пределы.

**91. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое градации качества товаров?**

а) **совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми**;

б) освидетельствование уровня качества то­варов Государственной аттестационной комиссией и отнесение их к высшей или первой категориям градации качества.

в) переход от низших к высшим ступеням качества товаров, проверка соответствия их требованиям номенклатурно-товарной документации (НТД), установлении степени новизны;

г) измерения, при которых их результаты выражены в узаконенных единицах, размеры, соответствуют единицам, воспроизводимым эталонами, а погреш­ности результатов измерений не выходят за установленные пределы.

**2. Укажите методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции:**

а) расчетный, регистрационный;

б) инструментальный, социологический, органолептический, экспертный;

в) дифференциальный, комплексный, смешанный;

г) структурный, логический, социологический.

**3. Что такое TQM?**

а) всеохватывающий, тотальный менеджмент качества, который предполагает высокое качество всей работы для быстрого достижения требуемого качества всей продукции;

б) всестороннее целенаправленное скоординированное использование систем и методов управления качеством во всех областях деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и сотрудников всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей;

в) качество руководства, а также корпоративного управления (планирование, анализ, контроль);

г) объективная особенность продукции, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.

**92. Выполните тестовое задание.**

**1. Как называется каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям?**

а) брак;

б) пересортица;

в) уровень дефектности;

г) дефект.

**2. Как называется продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов?**

а) брак;

б) пересортица;

в) уровень дефектности;

г) дефект.

**3. Как делятся дефекты продукции по их значимости?**

а) явные, скрытые;

б) критические, значительные, малозначительные;

в) устранимые, неустранимые;

г) допустимые, недопустимые.

**93. Выполните тестовое задание.**

**1. Как называется календарный срок (в месяцах) или наработка (в часах), в течение которых товар должен соответствовать всем требованиям к его качеству?**

а) гарантийный срок;

б) срок годности;

в) срок службы;

г) срок хранения.

**2. Что представляет собой выборка?**

а) совокупность единичных экземпля­ров товаров и/или комплексных упаковочных единиц (одно­го вида и наименования), объединенных по определенному признаку;

б) единичная проба определенного раз­мера, отбираемая из одного места товарной партии;

в) определенное минимально допустимое ко­личество упаковочных единиц, составляющих представи­тельную часть товарной партии и отобранных для состав­ления исходной пробы, предназначенной для оценки (кон­троля, испытаний) качества по установленным или заранее оговоренным правилам;

г) совокупность точечных проб, отобранных от одной товарной партии.

**3. Как называется минимальное число дефектов в выборке, при котором партию бракуют?**

а) приемочный контроль дефектности;

б) браковочное число;

в) приемочное число;

г) браковочный уровень дефектности.

**94. Выполните тестовое задание.**

**1. Как называется максимальное число дефектов в выборке, при котором партию принимают?**

а) приемочный контроль дефектности;

б) браковочное число;

в) приемочное число;

г) браковочный уровень дефектности.

**2. Как подразделяется контроль качества продукции в зависимости от характера воздействия на продукцию?**

а) разрушающий, неразрушающий;

б) летучий, непрерывный, периодический, операционный;

в) сплошной, выборочный;

г) входной приемочный.

**3. Как подразделяется контроль качества продукции в зависимости от объема контролируемых изделий?**

а) разрушающий, неразрушающий;

б) летучий, непрерывный, периодический, операционный;

в) сплошной, выборочный;

г) входной приемочный.

**95. Выполните тестовое задание.**

**1. Категория качества продукции одного наименования, но отличающаяся от другой категории значениями показателей – это:**

**а) сорт;**

**б) природный сортамент;**

**в) товарный сортамент;**

**г) пересортица.**

**2. Совокупность товарных сортов, различающихся значениями регламентированных нормативной документацией (НД) показателей качества – это:**

**а) сорт;**

**б) природный сортамент;**

**в) товарный сортамент;**

**г) пересортица.**

**3. Этап технологического цикла товародви­жения от выпуска готовой продукции до потребления или утилизации – это:**

**а) сохраняемость;**

**б) функция упаковки;**

**в) упаковка;**

**г) хранение.**

**96. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое упаковка?**

**а) средство или комплекс средств, обеспечивающих защиту товара от повреждений и по­терь, и облегчающих процесс транспортирования, хранения и ре­ализации продукции, а окружающую среду – от загрязнения;**

**б) носитель марки­ровки или красочного оформления товара;**

**в) свойство товаров, благодаря которому возможно доведение товаров от изготовителя до потребителя независимо от их местонахождения, если сроки хранения превышают сроки перевозки;**

**г) этап технологического цикла товародви­жения от выпуска готовой продукции до потребления или утилизации.**

**2. Перечислите требования, предъявляемые к упаковке:**

**а) сохраняемость товаров, кратность использования, малая габаритность, низкая грузоподъемность;**

**б) безопасность, экологичность, надежность, совместимость, взаимозаменяемость, эстетичность, экономичность, эффективность;**

**в) безопасность, сохраняемость товаров, взаимозаменяемость, эффективность, малая габаритность;**

**г) эстетичность, низкая грузоподъемность, надежность, кратность использования, экологичность.**

**3. Что такое товарная информация?**

**а) сведения об основополагающих характеристиках товара, предназначенные для пользователей – субъектов коммерческой деятельности;**

**б) основные сведения о товаре, имеющие решающее значение для идентификации и предназначенные для всех субъектов рыночных отношений;**

**в) сведения о товаре, дополняющие основную информацию и предназначенные для изготовителей, поставщиков и продавцов, но малодоступные потребителю;**

**г) сведения о товаре, предназначенные для создания потребительских предпочтений, показывающие выгоды вследствие применения конкретного товара и нацеленные, в конечном счете, на потребителя.**

**97. Выполните тестовое задание.**

**1. Раскройте виды товарной информации:**

**а)** изобразительная, **потребительская,** словесная, **основополагающая;**

**б) функциональная,** штриховой код, цифровая, **коммерческая;**

**в) основополагающая, коммерческая, потребительская товарная информация;**

**г)** словесная, цифровая, изобразительная, символическая информация, штриховой код.

**2. Раскройте формы товарной информации:**

**а) изобразительная, потребительская, словесная, основополагающая;**

**б) функциональная, штриховой код, цифровая, коммерческая;**

**в) основополагающая, коммерческая, потребительская товарная информация;**

**г) словесная, цифровая, изобразительная, символическая информация, штриховой код.**

**3. Что такое информационные знаки?**

**а) документ, в котором содержится информация о товарах;**

**б) условные обозначения, предназначенные для идентификации отдельных или совокупных характеристик товара;**

**в) распространение о товаре коммерчески важных сведений с целью создания благоприятного общественного мнения о самом товаре;**

**г) информация, распространяемая в любой форме, с помощью любых средств, предназначенная для неопределённого круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес у потребителей.**

**98. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое маркировка?**

**а) текст, условные обозначения или рису­нок, нанесенные на упаковку и (или) товар, вспомогательные средства, предназначенные для иденти­фикации товара или отдельных его свойств, доведения до потребителя информации об изготовителях (исполнителях), количественных и качественных характеристиках товара;**

**б) текст, условные обо­значения или рисунок, нанесенные изготовителем (исполнителем) на товар и (или) упаковку и (или) другие носите­ли информации;**

**в) носители краткой дубли­рующей товарной информации, выполняемой на неболь­шой ленте и предназначенной для контроля или восстановления сведений о товаре в случае утраты этикетки, бирки или ярлыка;**

**г) текст, условные обозначения или рисунок, нанесенные изготовителем на товарные (или) кассовые чеки, упаковки и (или) товар.**

**2. Что такое товарная экспертиза?**

**а) получение новой информации об основополагающих характеристиках товаров, которая не может быть получена объективными методами, но**

**необходима для принятия определенных решений в отношении товара;**

**б) совокупность операций по выбору комплекса или единичных характеристик потребительских то­варов или других объектов, определению их действительных значений и подтверждению экспертами соответствия этих характеристик установленным требованиям и/или товарной информации и/или суждениям экспертов;**

**в) исследование специалистом-экспертом каких-либо во­просов, решение которых требует специальных познаний в об­ластях науки, техники, экономики, торговли и других специальных дисциплин;**

**г) оценка экспертом основополагаю­щих характеристик товаров, а также их изменений в процессе товародвижения для принятия решений, выдачи независимых и компетентных заключений, которые служат конечным результатом.**

**3. Основными объектами товарной экспертизы являются:**

**а) продукция, реализуемая потребителю и используемая им для личных целей;**

**б) категории товаров одного наименования, отличающихся установленными значениями показателей качества;**

**в) потребительские товары;**

**г) продукция, содержащая значительные и/или устранимые критические дефекты.**

**99. Выполните тестовое задание.**

# ****1. Перечислите основные принципы товарной экспертизы:****

**а) преемственность, конфиденциальность, безопасность, эффективность, системный подход, компетентность;**

**б) законность, соблюдение прав и свобод человека и гражданина и прав юридического лица, независимость эксперта, объективность, всесторонность и полнота исследований;**

**в) безопасность, независимость эксперта, системный подход, всесторонность и полнота исследований, преемственность, законность;**

**г) эффективность, соблюдение прав и свобод человека и гражданина и прав юридического лица, компетентность, объективность, конфиденциальность.**

**2. В зависимости от требований к товару как объекту экспертизы различают виды экспертизы:**

**а) товароведную, санитарно-эпидемиологическую, фитосанитарную, ветеринарно-санитарную, экологическую;**

# **б) в зависимости от требований к товару, от процессуальной формы, от оснований для проведения;**

**в) в зависимости от объема исследований, от характера знаний;**

**г) в зависимости от цели проведения, от статуса инициатора.**

**3. Что такое товароведная экспертиза?**

**а) экспертиза, назначаемая по инициативе заказчиков: коммерческих и некоммерческих организаций или индивидуальных предпринимателей, а также физических лиц – потребителей;**

**б) оценка биологической безопасности, осуществляемая экспертами для подтверждения соответствия товаров установленным ветеринарным требованиям;**

**в) оценка свойств товаров, осуществляемая экспертами для подтверждения их химической, радиационной и биологической безопасности;**

**г) оценка экспертом одной или нескольких основополагающих товароведных характеристик товаров путем проведения экспертных исследований и установления соответствия этих характеристик требованиям нормативных документов и/или требованиям, принятым в практике, либо суждениям эксперта.**

**100. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое оценочная деятельность?**

**а) деятельность по выбору номенклатуры показателей, определению их фактических значений и сопоставлению с требованиями нормативных документов или суждениями экспертов;**

**б) деятельность, связанная с прямым или косвенным определением соблюдения требований, предъявляемых к объекту;**

**в) установле­ние качественных характеристик объектов (товаров) и сопос­тавление их с базовыми характеристиками;**

**г) процедура, необходимость проведения которой закреплена в законодательных актах.**

**2. Что такое сертификация?**

**а) процедура подтверждения соответ­ствия характеристик исследуемого объекта установленным требо­ваниям технических регламентов, положениям стандартов, осуществляемая третьей стороной (не зависящей от производителя (продавца) или потребителя);**

**б) проведение экспертизы на основных стадиях разработки новых товаров (техническое задание, проектно-конструкторская документация, опытный образец) и в процессах массового выпуска и потребления продукции (включая аттестацию изделий по категориям качества);**

**в) проверка соответствия показателей качества установленным требованиям;**

**г) формирование критериев оценки, отбор базовых образцов и показателей качества.**

**3. Перечислите средства товарной экспертизы:**

**а) документы, маркировка, литература;**

**б) материально-техническая база, средства измерений и обнаружения, оргтехника;**

**в) средства товарной информации, материально-технические средства;**

**г) информация, литература, средства измерений и обнаружения.**

**101. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое метод товарной экспертизы?**

**а) для уста­новления потребительской оценки товаров путем опросов поку­пателей или экспертов (средствами являются анкеты);**

**б) способ достижения конеч­ных результатов экспертной оценки товаров;**

**в) методы, основанные на опреде­лении характеристик товаров путем измерений (измеритель­ные методы) или регистрации каких-либо несоответствий, от­казов, отклонений от установленных требований (регистраци­онный метод);**

**г) методы, основанные на сово­купности логических приемов и методических правил теорети­ческих исследований для достижения (нахождения) конечных результатов.**

**2. Что такое конкурентоспособность продукции?**

**а) совокупность качественных и стоимостных характеристик товара, обеспечивающих удовлетворение конкретной потребности покупателя;**

**б) относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми;**

**в) совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;**

**г) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.**

**3. Что представляет собой последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации?**

**а) система управления качеством продукции;**

**б) модель исходной ситуации потребления продукции;**

**в) планирование и обеспечение качества;**

**г) «петля качества».**

**102. Выполните тестовое задание.**

**1. Как называется каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям?**

а) брак;

б) пересортица;

в) уровень дефектности;

г) дефект.

**2. Как называется продукция, передача которой потребителю не допускается из-за наличия дефектов?**

а) брак;

б) пересортица;

в) уровень дефектности;

г) дефект.

**3. Как делятся дефекты продукции по их значимости?**

а) явные, скрытые;

б) критические, значительные, малозначительные;

в) устранимые, неустранимые;

г) допустимые, недопустимые.

**103. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое метод товарной экспертизы?**

**а) для уста­новления потребительской оценки товаров путем опросов поку­пателей или экспертов (средствами являются анкеты);**

**б) способ достижения конеч­ных результатов экспертной оценки товаров;**

**в) методы, основанные на опреде­лении характеристик товаров путем измерений (измеритель­ные методы) или регистрации каких-либо несоответствий, от­казов, отклонений от установленных требований (регистраци­онный метод);**

**г) методы, основанные на сово­купности логических приемов и методических правил теорети­ческих исследований для достижения (нахождения) конечных результатов.**

**2. Что такое конкурентоспособность продукции?**

**а) совокупность качественных и стоимостных характеристик товара, обеспечивающих удовлетворение конкретной потребности покупателя;**

**б) относительная характеристика качества продукции, основанная на сравнении значений показателей качества оцениваемой продукции с базовыми;**

**в) совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми;**

**г) совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.**

**3. Что представляет собой последовательность мер, определяющих качество товаров или процессов на этапах их производства и эксплуатации?**

**а) система управления качеством продукции;**

**б) модель исходной ситуации потребления продукции;**

**в) планирование и обеспечение качества;**

**г) «петля качества».**

**104. Выполните тестовое задание.**

**1. Что такое градации качества товаров?**

а) **совокупность операций, включающих выбор номенклатуры показателей качества оцениваемой продукции, определение значений этих показателей и сопоставление их с базовыми**;

б) освидетельствование уровня качества то­варов Государственной аттестационной комиссией и отнесение их к высшей или первой категориям градации качества.

в) переход от низших к высшим ступеням качества товаров, проверка соответствия их требованиям номенклатурно-товарной документации (НТД), установлении степени новизны;

г) измерения, при которых их результаты выражены в узаконенных единицах, размеры, соответствуют единицам, воспроизводимым эталонами, а погреш­ности результатов измерений не выходят за установленные пределы.

**2. Укажите методы оценки уровня качества и конкурентоспособности продукции:**

а) расчетный, регистрационный;

б) инструментальный, социологический, органолептический, экспертный;

в) дифференциальный, комплексный, смешанный;

г) структурный, логический, социологический.

**3. Что такое TQM?**

а) всеохватывающий, тотальный менеджмент качества, который предполагает

высокое качество всей работы для быстрого достижения требуемого качества всей продукции;

б) всестороннее целенаправленное скоординированное использование систем и методов управления качеством во всех областях деятельности от исследований и разработок до послепродажного обслуживания при участии руководства и сотрудников всех уровней и при рациональном использовании технических возможностей;

в) качество руководства, а также корпоративного управления (планирование, анализ, контроль);

г) объективная особенность продукции, которая проявляется при создании, эксплуатации или потреблении изделия.

***III. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ***

***к ответам на теоретические вопросы***

**Вопрос № 1: Понятие качества товаров.** **Инпотребности и аутпотребности человека.**

Раскрыть такие составляющие вопроса как: качество, качество товаров, требования. Составляющие элементы качества:свойство, простое и сложное свойства, их характеристики. Показатель качества его наименование и значение показателя.

Дать характеристику понятию «качество жизнедеятельности». Инпотребности и аутпотребности человека (схема основных компонентов качества жизнедеятельности).

**Вопрос № 2: Многоаспектность качества.**

Рассматривая качество как социально-экономическую категорию, необходимо дать характеристику семи основным его аспектам.

**Вопрос № 3:** **Контроль качества товаров на производстве и в торговле.**

Раскрыть понятие «**контроль качества** ». Перечислить и раскрыть основные классификационные признаки контроля качества: п**о месту в процессе производства**, **по срокам проведения**, **по характеру влияния на объект**, **по полноте охвата**, при контроле по **качественному признаку**, при **приемочном контроле по альтернативному признаку, при контроле качества по количественному признаку**, по **числу ступеней контроля**.

**Вопрос № 4: Понятие «пирамида качества».**

Дать определение понятиям и терминам, используемым в сфере управления качеством: качество, установление потребности, предполагаемые потребности, объект, продукция, всеобщий менеджмент качества (TQM — Total Quality Management), свойства продукции, показатель качества.

При решении проблемы повышения качества необходимо учитывать струк­туру, взаимосвязи и факторы, определяющие качество изделия, производ­ства, фирмы и общества в целом. Эти взаимосвязи необходимо представить в виде «пирамиды качества».

**Вопрос № 5: Классификация методов управления качеством. Организационные методы управления качеством.**

Понятие «метод управления качеством». Составить схему методов управления качеством. Раскрыть группу организационных методов управления качеством, формы их реализации. Дать характеристику двум альтернативным формам реализации организационных методов управления качеством: формы прямого воздействия и формы косвенного воздействия.

**Вопрос № 6:** **Классификация методов управления качеством. Социально-психологические и статистические методы управления качеством.**

Понятие «метод управления качеством». Составить схему методов управления качеством. Раскрыть группу социально-психологических методов управления качеством: рассказать и на рисунке представить две подгруппы социально-психологических методов управления качеством.

Перечислить и дать краткую характеристику статистическим методам управления качеством.

**Вопрос № 7:** **Классификация методов управления качеством. Экономические методы управления качеством.**

Понятие «метод управления качеством». Составить схему методов управления качеством. Раскрыть группу экономических методов управления качеством: рассказать и на рисунке представить виды экономических методы управления качеством и виды внутрифирменных экономических стимулов.

**Вопрос № 8:** **Классификация методов управления качеством. Инженерно-технические и графические методы управления качеством.**

Понятие «метод управления качеством». Составить схему методов управления качеством. Раскрыть группу инженерно-технических методов управления качеством: указать и дать характеристику двум группам: методы контроля качества и методы регулирования качества. Группировки представить в виде рисунка.

Перечислить и дать характеристику графическим методам управления качеством.

**Вопрос № 9:** **Классификация методов оценки качества продукции.**

Дать характеристику двум группамметодов оценки качества продукции: дифференциальной оценки и комплексной оценки. Раскрыть и на рисунке представить два вида методов оценки качества: методы прямо­го счета и параметрические методы.

**Вопрос № 10: Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля, метод «контрольный листок», столбиковая диаграмма – гистограмма.**

Раскрыть понятие статистического контроля, что характеризует стабильность данного процесса? Дать характеристику и схематично привести примеры методов «контрольный листок» и столбиковая диаграмма – гистограмма. Рекомендуемые этапы сбора информации с помощью контрольных листков.

**Вопрос № 11: Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля, диаграмма Парето и причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).**

Раскрыть понятие статистического контроля, что характеризует стабильность данного процесса? Дать краткую характеристику и схематично привести примеры методов «диаграмма Парето» и причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы).**Рассказать о методе командной оценки** диаграммы Исикавы.

**Вопрос № 12: Статистические методы оценки качества: понятие статистического контроля,диаграмма разброса (рассеивания), стратификация (расслоение данных), контрольные карты (контрольные карты Шухарта).**

Раскрыть понятие статистического контроля, что характеризует стабильность данного процесса? Дать краткую характеристику и схематично привести примеры метода диаграммы разброса (рассеивания): типичные разновидности диаграммы рассеивания, понятие «корреляция», метода стратификации (расслоение данных), контрольных карт (контрольные карты Шухарта).

**Вопрос № 13: Оценка качества экспертными методами: понятие и критерии экспертных методов оценки качества.Экспертный метод «комиссий».**

Раскрыть суть понятия и критерии экспертных методов оценки качества. В чем заключается **процесс экспертного метода, условия, когда целесообразно применять экспертные методы. Дать характеристику критериям, по которым осуществляется экспертиза качества (общие и конкретные).**

Экспертный метод «комиссий»: в чем **заключается, с какой целью поводится. При экспертной оценке потребительских свойств продукции в основном применяются комплексная и оперативная экспертизы: раскрыть перечисленные виды.**

**Вопрос № 14: Оценка качества экспертными методами: понятие и критерии экспертных методов оценки качества. Ранжирование, табличная форма, бальные оценки и социологический опрос как методы экспертных оценок.**

Раскрыть суть понятия и критерии экспертных методов оценки качества. В чем заключается **процесс экспертного метода, условия, когда целесообразно применять экспертные методы. Дать характеристику критериям, по которым осуществляется экспертиза качества (общие и конкретные).**

В чем заключаются и краткая характеристика таких методов экспертных оценок как: ранжирование, табличная форма, бальные оценки и социологический опрос. **Эвристическая и экспериментальная формализация экспертных оценок.**

**Вопрос № 15: Основные положения и направления квалиметрии.**

**Раскрыть сущность и значение, статусы и правила квалиметрии.**

**Вопрос № 16: Структура квалиметрии.**

**Квалиметрия как отрасль науки выступает в виде взаимосвя­занной системы теорий: раскрыть и перечислить основные три. Главная задача квалиметрии, объект и предмет квалиметрии.** Дать характеристику таким понятиям как: **оценка уровня качества объектов**, у**ровень качества объектов, показатель качества объекта**. **Схематично раскрыть классификацию показателей качества. Раскрыть составляющие: свойство продукции (услуги), единичный, комплексный, интегральный, обобщенный показатели качества. Указать конечную цель квалиметрии.**

**Вопрос № 17: Измерение качества: основные определения, ис­пользуемые в метрологии, метрологическое обеспечение.**

Современное значение метрологии как отрасли науки. Дать характеристику понятию «измерение». Что является результатом измерения, наблюдением при измерениях, результатом наблюдения? Схематично представить этапы процесса измерений.

Значение и главная цель метрологического обеспечения. С помощью рисунка раскрыть понятие «метрологическое обеспечение». Что такое погрешность измерения? Схематично представить процесс оценки погрешности измерения. Погрешности измерений включают в себя составляющие двух типов: систематическая и случайная – дать характеристику этим составляющим.

**Вопрос № 18: Измерение качества: основные определения, ис­пользуемые в метрологии,единство измерений.**

Современное значение метрологии как отрасли науки. Дать характеристику понятию «измерение». Что является результатом измерения, наблюдением при измерениях, результатом наблюдения? Схематично представить этапы процесса измерений.

Раскрыть понятие единства измерений. Дать характеристику двум показателям: схо­димости измерений и воспроизводимости измерений. Для обеспечения единства измерений качества создаются особые средства измерений – эталоны. Раскрыть три вида средств измерений: эталоны, образцовые средства измерений, рабочие средства измерений. Характеристика понятия «поверка средств измерений», специальные уровни поверочной представить в виде схемы. Дать определение: что такое первичные, специальные и вторичные эталоны?

**Вопрос № 19: Стандартизация продукции.**

Определение основного понятия «стандартизация». Дать характеристику объектам стандартизации. Что такое стандарт, его основные разновидности? Основные цели современной стандарти­зации (схематично указать). Важнейшие результаты деятельности по стандартизации. Раскрыть три основных уровня стандартизации.

**Вопрос № 20: Сертификация продукции.**

Раскрыть такие понятия как понятие, цели, принципы и задачи сертификации. Что такое сертификат соответствия? Что понимают под сертификацией соответствия. В соответствии с законом о техническом регулировании в Рос­сийской Федерации возможны два вида подтверждения соответ­ствия: раскрыть, – какие? В соответствии с законом о техническом регулировании под­тверждение соответствия осуществляется, в каких целях? На рисунке привести формы подтверждения соответствия в Российской Федерации. Закон устанавливает принципы подтверждения соответствия: указать, – какие? Схематично указать задачи добровольной и обязательной сертификации. Что является объек­том обязательного подтверждения соответствия? Рассказать о схемах сертификации, установленные ИСО.

**Вопрос № 21:** **Теоретические основы экспертизы потребительских товаров.**

Раскрыть основные понятия экспертизы товаров, цели, задачи проведения экспертизы, объекты товарной экспертизы.

**Вопрос № 22: Принципы экспертизы потребительских товаров.**

В Федеральном законе «О государственной судебно-экспертной деятельности в Российской Федерации» определяются основные принципы: раскрыть основные. Однако при проведении товарной экспертизы наряду с основными принципами имеют значение ряд дополнитель­ных принципов.

Схематично представить основные и дополнитель­ные принципы экспертизы потребительских товаров.

**Вопрос № 23: Классификация товарной экспертизы в зависимости от требований к товару.**

В зависимости от требований к товару как объекту экспертизы различают пять видов экспертизы: указать и раскрыть. Дать характеристику основным средствам товарной экспертизы, схематично представить на рисунке.

**Вопрос № 24: Методология товароведной экспертизы.**

Понятие **товароведная экс­пертиза. Раскрыть виды экспертиз в зависимости от характеристики товара, которые могут быть пред­метом экспертизы: экспертиза ассортиментных характеристик товара, экспертиза качества товаров, экспертиза количества, стоимостная экспертиза. Дать характеристику таким разновидностям экспертиз как экспертиза документальная и экспертиза подлинности.**

**Вопрос № 25: Товарная информация: понятие, виды, формы, средства.**

Дать характеристику понятию «товарная информация». Три вида товарной информации (в зависимости от назначения). Раскрыть основные формы, средства и требования товарной информации (схема).

**Вопрос № 26:** **Оценка качества: понятие этапы.**

Понятие оценки качества. Из каких групп операций складывается деятельность по оценке качества, каковы специ­фические особенности каждой группы.

**Вопрос № 27:** **Градации качества.**

Что такое градация, класс, сорт? В чем заключаетсявзаимосвязь оценки качества с градациями качества (основные группы) и классами товаров по назначению (схема). Какой товар является стандартным, нестандартным? Что такое бракованный товар и отходы?

**Вопрос № 28:** **Основные понятия, классификация ассортимента товаров.**

Раскрыть понятие «ассортимента товаров». Перечислить и раскрыть основные классификационные признаки ассортимента товаров (схема).

**Вопрос № 29: Принципы деления товаров на сорта. Сортамент. Пересортица.**

Раскрыть понятие «сорт товаров». Что такое сортамент, виды сортамента? Перечислить и раскрыть принципы деления на товарные сорта. Раскрыть понятие «пересортица». Деление товара по основным и частным признакам.

**Вопрос № 30:** **Обеспечение качества и количества: хранение и упаковка.**

Что такое процесс хранения? Упаковка: понятие, основные элементы, классификация, требования.

**Вопрос № 31:** **Сертификация по системе ИСО.**

Раскрыть понятия «сертификация качества», «ISO (International Organization for Standardization, ИСО)». Какие стандарты в мире получили наибольшее распространение, почему (обосновать ответ)? Какие услуги подразумевает внедрение стандартов управления ИСО? Для чего необходим предприятиям сертификат соответствия международным стандартам по системе ИСО. Основные виды (классификация) стандартов системы ИСО.

**Вопрос № 32:** **Маркировка товаров: назначение, виды, составные элементы.**

Понятие маркировки, ее основные функции, виды. Требования, предъявляемые к маркировке (схема). Структура маркировки: основные части (назвать и раскрыть) (привести схему).

**Вопрос № 33:** **Контроль качества и количества товарных партий. Правила отбора проб.**

Основные виды контроля. Какие требования должны быть выполнены, чтобы проба обла­дала, с определенной степенью достоверности, неоднороднос­тью? Что такое оптимальность и представительность пробы? Последовательность отбора проб и образцов из товарных партий разных способов размещения: привести и объяснить основные понятия схемы последовательности отбора проб и образцов.

**Вопрос № 34: Информационные знаки: назначение, виды, разновидности, расшифровка.**

Классификация информационных знаков, присущие им свойства. Схема классификация информационных знаков на группы и подгруппы в зависимости от определенных признаков. Краткая характеристика основных групп.

**Вопрос № 35: Номенклатура потребительских свойств и показателей качества**

**товаров: краткая характеристика, критерии выбора.**

Понятие «Номенклатура потребительских свойств и показателей качества товаров». В пределах номенклатуры потребительские свойства и показатели подразделяются на группы и подгруппы в зависимости от их особенностей и удовлетворяемых потребностей. Дать основную характеристику всем группам и подгруппам. Схематично изобразить потребительские свойства качества товаров, классификацию эстетических свойств товаров, классификацию стилей.

**Вопрос № 36: Свойства и показатели ассортимента товаров**.

Что такое свойство и показатель ассортимента товаров? Что является единицей измерения показателей ассортимента? Раскрыть и объяснить всюноменклатуру свойств и показателей ассортимента.

**Вопрос № 37: Дефекты товаров. Отличие дефектов от допустимых отклонений.**

Раскрыть такие понятия как несоответствие, дефект, недостаток товара. Рассказать о классификации дефектов: виды и разновидности (схема). Действия по предупреждению и устранению дефектов, их взаимосвязь (схема). Раскрыть основные понятия действий по предупреждению и устранению дефектов.

**Вопрос № 38: Товароведная классификация товаров.**

По назначению все товары подразделяются на следующие роды: перечислить и раскрыть основные понятия. Раскрыть такие понятия как: «класс товаров», «подкласс однородных товаров», «группа однородных товаров», «подгруппа товаров», «вид товаров», «разновидность товаров», «наименование товара», «Товарный артикул (ТА)». Классы, подклассы и группы составляют общую товароведную классификацию потребительских товаров (раскрыть).

**Вопрос № 39: Качество товаров: основные понятия, свойства, показатели. Технический уровень качества.**

Понятие «качество», «качество товаров». Составляющие элементы качества товаров: свойство, показатель качества, потребительские и технологические свойства. Классификация показателей качества: привести и объяснить схему показателей качества. Понятие «технический уровень качества»

**Вопрос № 40: Идентификация и прослеживаемость товаров.**

Понятие идентификации, прослеживаемости; их цели. Перечислить и раскрыть, что включает в себя комплекс работ по идентификации и прослеживаемости.

**Вопрос № 41: Общегосударственные классификаторы: виды, назначение, структура.**

Понятия «классификаторы», «структура классификатора»: его позиции и ёмкость, основные части ОКП. Ступени в классификаторах. Таблица примера деления на классы, подклассы, классификационные группировки. Схема деления на классы, подклассы, классификационные группировки.

**Вопрос № 42: Управление ассортиментом. Ассортиментная политика организации: понятие, цели, задачи.**

Понятие управление ассортиментом, основные этапы управления. Что такое ассортиментная политика, в чем заключается цель организации в области ассортимента? Задачи в области управления ассортиментом. Рассказать о формировании ассортимента. Перечислить и раскрыть основные направления и факторы формирования ассортимента. В чем заключается суть управления ассортиментом?

**Вопрос № 43: Факторы, формирующие качество товаров.**

Дать определение и характеристику таким понятиям как: фактор, формирующие факторы (объективные и субъективные факторы).

**Вопрос № 44:Этапы формирования основополагающих товароведных характеристик готовой продукции.**

Раскрыть и дать характеристику трем основным этапам производственного процесса: подготовительному, основному и окончательному этапу.

**Вопрос № 45: Факторы, способствующие сохранению качества товара.**

Перечислить и дать характеристику факторам сохраняющим качество товара.

**Вопрос № 46: Оценка качества товаров органолептическими методами.**

Раскрыть основы органолептического метода. Виды органолептического исследования. Балльная система оценки.

**Вопрос № 47: Оценка качества товаров инструментальными методами.**

Краткая характеристика методов оценки качества продукции. Математическая обработка данных и анализ результатов измерений (испытаний).

**Вопрос № 48: Процедура и порядок проведения экспертизы качества товаров.**

Понятие и цель экспертизы качества новых товаров. **Про­цедуры и этапы экспертизы качества новых товаров.**

**Вопрос № 49: Экспертиза количественных характеристик товаров.**

Понятие количественной экспертизы товаров. **Особенности проведения количественной эк­спертизы.**

**Вопрос № 50: Товарно-сопроводительные документы (ТСД).**

Понятие о технических документах. Классификация технических документов, содержащих информацию о товарах, на основные группы: перечислить и дать характеристику.

**Вопрос № 51: Эксплуатационные документы (ЭД).**

Понятие о технических документах. Классификация эксплуатационных документов, содержащих информацию о товарах, на основные группы: перечислить и дать характеристику.

**Вопрос № 52: Нормативно-правовая база и средства товароведной экспертизы.**

Дать характеристику нормативно-правовой базе товароведной экспертизы в РФ. Раскрыть применяемые средства товароведной экспертизы, рассмотреть **основные три группы.**

***IV. ЛИТЕРАТУРА***

|  |  |
| --- | --- |
| Л-1 | Аристов О. В. Управление качеством: Учеб. пособие для вузов. – М: ИНФРА – М, 2006. – 240 с: ил. – (Высшее образование) |
| Л-2 | Николаева М.А. Теоретические основы товароведения: Учебник для вузов. – М.: Норма, 2006. – 448 с. |
| Л-3 | Николаева М. А. Товарная экспертиза: Учебное пособие. – М.: Издательский Дом «Деловая литература». – 2007. – 320 с. |
| Л-4 | **Вилкова С. А. Экспертиза потребительских товаров: Учебник. – М.: Издательско-торговая корпорация «Даш­ков и К°»,2007. – 252 с.** |
| Л-5 | Электронное пособие по дисциплинам «Товароведение» и «Теоретические основы товароведения». Автор: Е.В. Терехова, преподаватель ГПОУ ТО «Тульский экономический колледж», 2015 год |