

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

123317, г. Москва, Пресненская набережная, д 8, стр. 1, этаж 48, помещение 484с, комната 3,
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

Утверждаю:
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»
И. Д. Козьярский/
« 30 » ноября 2017 года



**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Управление качеством в проектах и сервисах»**

город Москва

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".

Повышение квалификации 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 повышения квалификации, 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 | | |
|---|-------------|---|----|----|
| | | ФГОС | ВО | ПО |
| | | НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 30400 ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И | | |

| | | ТЕХНОЛОГИИ (КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ) "БАКАЛАВР" |
|---|--|--|
| | | 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-17 |
| 4 | готовность осуществлять организацию контроля качества входной информации | ПК-22 |

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 (обеспечение качества в проектах в области ИТ в соответствии с установленными регламентами) | A/21.6 |
| 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 (Планирование качества в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ, Обеспечение качества в проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ, Контроль качества в | V/41.7, V/42.7, V/43.7 |

| | | |
|---|---|-----------------------------|
| 3 | <p>проектах малого и среднего уровня сложности в области ИТ)</p> <p>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 (Планирование качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ, Обеспечение качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ, Контроль качества в проектах любого уровня сложности в области ИТ)</p> | C/41.8, C/42.8 C/43.8 |
|---|---|-----------------------------|

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
- разрабатывать план управления качеством;
 - планировать и проводить инспекцию проектного документа или другого артефакта;
 - планировать и проводить аудит качества;
 - определять метрики, необходимые для анализа качества в проекте.

Владеть:

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

Данный курс соответствует требованиям профессионального стандарта «**Менеджер по информационным технологиям**», утвержденного приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 13 октября 2014 г. N 716н Учебный план:

Категория слушателей: курс предназначен для:

- Руководители проектов и отделов;
- Руководители линейных подразделений
- Менеджеры по качеству;
- Риск-менеджеры
- Сотрудники, вовлеченные в проектную и операционную деятельность своей компании
- Члены команд управления проектами

Требования к предварительной подготовке:

Успешное окончание курса «РМИ или ИТПМ или РУКПОДР

Срок обучения: 16 академических часов, 8 самостоятельно

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 | Практических занятий | |
| 1 | Модуль 1. Принципы управления качеством проекта и операционной деятельности | 1,5 | 1 | 1 | 0 | 0,5 |
| 2 | Модуль 2. Обзор развития принципов управления качеством | 1,5 | 1 | 1 | 0 | 0,5 |
| 3 | Модуль 3. Планирование и стоимость качества. План управления качеством. Разработка плана управления качеством | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | Модуль 4. Инструменты и техники планирования и контроля качества. Применение инструментов планирования и контроля | 6 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | Модуль 5. Обеспечение качества. Инструменты и техники. Приоритезировать требования по качеству | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| 6 | Модуль 6. Планирование мероприятий по управлению качеством. Аудит качества. | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | Модуль 7. Внедрение управления качеством. | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 |

| | | | | | |
|---------------------|--------------|----|----|---|---|
| Итог: | 24 | 16 | 10 | 6 | 8 |
| Итоговая аттестация | тестирование | | | | |

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

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 | 8 | 8ИА | - | - | - | - | - | 16 |
| СРС | | | | | | | | 8 |
| Итого: | | | | | | | | 16/8 |
| Примечание: ИА – Итоговая аттестация (тестирование) | | | | | | | | |

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
- Практическая работа

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
- Практика**

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
- **Практическая работа**

Модуль 6. Планирование мероприятий по управлению качеством Аудит качества

- Применение диаграмм бизнес-процессов
- выбор методов квалиметрии
- - аудит качества:
- виды аудитов качества
- задачи аудита
- **Практика**

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 дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Конкретные формы и процедуры текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации слушателей устанавливаются образовательной организацией самостоятельно.

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

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

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом.

Тест «Управление качеством в проектах и сервисах»

Вопрос 1/73

QM 015: An example of "cost of non conformance" would be:

Выберите один ответ:

- Inspection/Quality audits
- Process validation
- Process control

- Warranty repairs or service

Вопрос 2/73

Q29: The best two charts to show trends in a process are ____ and _____

Выберите один ответ:

- Control, Run
- CPM, Run
- Pert diagram, Gantt
- Pareto , Gantt

Вопрос 3/73

QM 030: You are a project manager for a major systems integration project. The head of the quality department comes to see you: he wants to start a quality audit of your main project. The team, already under pressure, takes strong objection to the audit. You should explain to the team that the purpose of a quality audit is meant _____

Выберите один ответ:

- To check the accuracy of the costs submitted by the team
- To identify lessons learned that can improve performance on the project
- Part of an ISO 9000 investigation
- To check if the customer is following its quality process

Вопрос 4/73

QP 033: Philip Crosby`s concept is based on all the following EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Absolute quality is not achievable
- The measurement of quality is the price of non-conformance
- The system of quality is prevention
- The performance standard is zero defects

Вопрос 5/73

QM 021: Which of the following is NOT considered a cost of non-conformance to quality

Выберите один ответ:

- Expediting
- Process control
- Scrap
- Rework

Вопрос 6/73

QP 002: Regarding quality which statement is the NOT correct?

Выберите один ответ:

- "Right first time" means that mistakes should be eliminated
- Goods with low prices can be considered quality items if they meet a market need
- **Quality Assurance is a guarantee for the production of quality products**
- "Fit for purpose" means that the product should be suitable for the intended

Вопрос 7/73

QM 024: Pareto Analysis, cause and effect diagrams and flow charts are used in quality

Выберите один ответ:

- Verification
- Planning
- Assurance
- **Control**

Вопрос 8/73

QM 047: Special-cause variation is characterised by

Выберите один ответ:

- **New, unanticipated, emergent or previously neglected phenomena within the system**
- Variation predictable probability
- Irregular variation within an historical experience base
- Phenomena constantly active within the system

Вопрос 9/73

QM 026: You are in charge of developing a new product for an organization. Your quality metrics are based on the 80th percentile of each of the last three products developed. This is an example of

Выберите один ответ:

- **Benchmarking.**
- Operational definitions.
- Statistical sampling.
- Metrics.

Вопрос 10/73

QM 007: When a product or service completely meets a customer requirement then which of the following is true?

Выберите один ответ:

- Quality is achieved.
- The cost of quality is high
- The project manager did too much
- The customer pays the minimum price.

Вопрос 11/73

QP 018: All of the followings belongs To the Major Cost Categories of Quality EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Prevention Cost
- Appraisal Cost.
- Internal Failure Cost
- Investment Cost.

Вопрос 12/73

QE 010: The process Perform Quality Assurance belongs to which of the following process groups?

Выберите один ответ:

- Execution.
- Monitoring and Controlling
- Planning.
- Closing.

Вопрос 13/73

QP 012: Top management's overall intentions and direction with regard to quality is formally expressed in the:

Выберите один ответ:

- Quality Statement
- Quality Policy
- Quality Plan.
- Quality Assurance.

Вопрос 14/73

QM 044: The process Perform Quality Control belongs to which of the following process groups?

Выберите один ответ:

- Planning.
- Execution.
- Quality Control.
- **Monitoring and Control.**

Вопрос 15/73

QM 025: Which type of warranty is enacted if a service or product does NOT meet the level of quality specified in the contract?

Выберите один ответ:

- Implied warranty of specified quality
- **Express warranty**
- Implied warranty of merchantability.
- Billable warranty.

Вопрос 16/73

QP 041: In quality management which of the following represents a cost of conformance?

Выберите один ответ:

- Liability judgments.
- **Product design validation.**
- Warranty repairs or service
- Complaint handling.

Вопрос 17/73

QM 034: You are checking if the bridge which your team has just built answers all the items of the UAT (User Acceptance Test). You are performing which of the following processes?

Выберите один ответ:

- **Quality Control Activity - Inspection.**
- Quality Assurance activity - Prevention.
- Risk Identification to prevent issues when the customer will do its own checking.
- Smart anticipation

Вопрос 18/73

QP 032: The process "Plan Quality" belongs to which process group(s):

Выберите один ответ:

- To all groups because you constantly plan and monitor quality.
- **Planning.**
- Initiation.
- Initiation and Planning.

Вопрос 19/73

QP 013: A _____ diagram is a histogram ordered by frequency of occurrence that shows how many results were generated by each identified cause.

Выберите один ответ:

- **Pareto.**
- Ishikawa.
- TQM.
- Gantt.

Вопрос 20/73

QP 037: _____ are unusual, not previously observed, non-quantifiable variation.

Выберите один ответ:

- Traceable-causes.
- Random-causes.
- Unknown-causes.
- **Special-causes.**

Вопрос 21/73

005: All the following statement related to Standards and Regulations are correct EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Standards after widespread adoption may become de facto regulations
- Regulations are mandatory but Standards are not mandatory
- Standard is a document approved by a recognized body - there can be multiple standards for one product
- **The influence of standards and regulations for a project is always known**

Вопрос 22/73

QM 001: Warranties are either implied or expressed. The implied warranty differs from the expressed warranty in that the implied warranty _____ .

Выберите один ответ:

- Gives specific descriptions of the product's qualities
- Is always given by a sales person
- Is always written at the time of sale
- Is not a recorded statement of the characteristics of the product

Вопрос 23/73

QP 002: Regarding quality which statement is NOT correct?

Выберите один ответ:

- Quality Assurance is a guarantee for the production of products` quality
- "Fit for purpose" means that the product should be suitable for the intended purpose
- "Right first time" means that mistakes should be eliminated
- Goods with low prices can be considered quality items if they meet a market need

Вопрос 24/73

QM 003: Which of the following is the most efficient means of product quality inspection?

Выберите один ответ:

- Total (or 100%) inspection
- Variable lot inspection
- Trust
- Sampling

Вопрос 25/73

QM 004: Common-cause variation is characterised by:

Выберите один ответ:

- Variation outside the historical experience base
- Variation predictable probabilistically probability
- New, unanticipated, emergent or previously neglected phenomena within the system
- Variation inherently unpredictable, even probabilistically

Вопрос 26/73

QM 005: A structured tool, usually industry or activity specific, used to verify that a set of required steps has been performed is called:

Выберите один ответ:

- Trend analysis
- Checklist

- Pareto diagram
- Quality Policy

Вопрос 27/73

QE 006: The key activities belonging to the "Executing Process Group" are all the following BUT:

Выберите один ответ:

- Manage the project team
- Acquire the project team
- Manage stakeholder's expectations
- Report performance

Вопрос 28/73

QM 007: When a product or service completely meets a customer requirement then which of the following is true?

Выберите один ответ:

- The project manager did too much
- Quality is achieved
- The cost of quality is high
- The customer pays the minimum price

Вопрос 29/73

QP 008: Which statement concerning precision and accuracy is NOT correct?

Выберите один ответ:

- Precise measurement are not necessarily accurate
- Grade means the value of repeated measurements are clustered and have little scatter
- Precision means that the measured value is close to the true value
- A very accurate measurement is not necessarily precise

Вопрос 30/73

QM 009: Deming's 4 step cycle for improvement consists of:

Выберите один ответ:

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

- Plan, Do, Check, Reward

Вопрос 31/73

QE 010: The Perform Quality Assurance process belong to which of the following process groups?

Выберите один ответ:

- Execution
- Closing
- Monitoring and Controlling
- Planning

Вопрос 32/73

QM 011: You are checking if the weekly reports are all delivered on Friday as per the communication plan. You are also checking that they are all in English. This is an example of:

Выберите один ответ:

- Risk Identification to prevent issues in the future
- Not trusting your staff
- Quality Assurance activity
- Quality Control Activity

Вопрос 33/73

QP 012: Top management's overall intentions and direction with regard to quality is formally expressed in the:

Выберите один ответ:

- Quality Assurance
- Quality Plan
- Quality Policy
- Quality Statement

Вопрос 34/73

QP 013: A _____ diargam is a histogram ordered by frequency of occurrence that shows how many results were generated by each indentified cause

Выберите один ответ:

- Ishikawa
- Pareto
- TQM

- Gantt

Вопрос 35/73

QP 014: A control chart consist of all the following EXCEPT:

Выберите один ответ:

- The mean of this statistic using all the samples
- The point diving 20% of the measurements and 80% of the effects
- Points representing a statistic (e.g., a mean, range, proportion) of measurements
- Upper and lower control limits that indicate the threshold at which the process output is considered statistically unlikely

Вопрос 36/73

QM 015: An example of "cost of non conformance" would be:

Выберите один ответ:

- Inspection/Quality audits
- Process validation
- Warrantly repairs or service
- Process control

Вопрос 37/73

QM 016: Stakeholder Register is an input to which of the following processes:

Выберите один ответ:

- Plan Quality
- Perform Integrated Change Control
- Verify Scope
- Report performance

Вопрос 38/73

QP 017: All the following are cost of quality EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Failure costs
- Transportation costs
- Prevention costs
- Appraisal costs

Вопрос 39/73

QP 018: All the followings belong to the Major Cost Categories of Quality EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Prevention Cost
- Appraisal Cost
- Investment Cost
- Internal Failure Cost

Вопрос 40/73

QP 019: Quality Assurance should preferably be managed ____ with/of the ____ .

Выберите один ответ:

- Independent of the authority, project manager
- Under the authority, project manager
- By the configuration manager, PMO
- Without concurrence, PMO

Вопрос 41/73

QP 020: In COQ (Cost of Quality) failure costs are categorized into _____ and _____.

Выберите один ответ:

- Quality, product
- Sunk, recoverable
- Known, unknown
- Internal, external

Вопрос 42/73

QP 022: What is the usual, historical, quantifiable variation in a system?

Выберите один ответ:

- Random-cause
- Special-cause
- Common-cause
- Unusual-cause

Вопрос 43/73

QM 023: A typical example of a special cause would be:

Выберите один ответ:

- Operator absent
- Poor working conditions, e.g. lighting, noise, dirt, temperature, ventilation
- Ambient temperature and humidity
- Errors in a report

Вопрос 44/73

QM 024: Pareto Analysis, cause and effect diagrams and flow charts are used in quality _____.

Выберите один ответ:

- Planning
- Assurance
- Control
- Verification

Вопрос 45/73

QM 025: Which type of warranty is enacted if a service or product does NOT meet the level of quality specified in the contract?

Выберите один ответ:

- Implied warranty of specified quality
- Express warranty
- Billable warranty
- Implied warranty of merchantability

Вопрос 46/73

QM 026: You are in charge of developing a new product for an organization. Your quality metrics are based on the 80th percentile of each of the last three products developed. This is an example of:

Выберите один ответ:

- Statistical sampling
- Benchmarking
- Metrics
- Operational definitions

Вопрос 47/73

QP 027: Continuous Improvement Process (CIP) is also called:

Выберите один ответ:

- Kaizen
- 6 Sigmas
- Kanban
- TQM

Вопрос 48/73

QM 028: A typical example of common cause would be:

Выберите один ответ:

- Computer crashes
- Poor batch of raw material
- Poor maintenance of machines
- Operation falls asleep

Вопрос 49/73

QM 029: The best two charts to show trends in a process are _____ and _____ .

Выберите один ответ:

- Control, run
- Pert diargam, Gantt
- CPM, Run
- Pareto, Gantt

Вопрос 50/73

QM 030: You are a project manager for a major systems integration project. The head of the quality department comes to see you: he want to start a quality audit of your main project. The team, already under pressure, takes strong objection to the audit. You should explain to the team that the purpose of a quality audit is meant _____.

Выберите один ответ:

- To check the accuracy of the costs submitted by the team
- Part of on ISO 9000 investigation
- To check if the customer is following its quality process
- To indentify lessons learned that can improve performance on the project

Вопрос 51/73

QP 031: In quality management which of the following represents a cost of non-conformance?

Выберите один ответ:

- Liability judgments
- Inspection/Quality audits
- Product desing validation
- Process validation

Вопрос 52/73

QP 032: The process "Plan Quality" belongs to which process group(s):

Выберите один ответ:

- Intiation and Planning
- To all groups because ypu constantly plan and monitor quality
- Planning
- Initiation

Вопрос 53/73

QP 033: Philip Crosby's concept is based on all the following EXCEPT:

Выберите один ответ:

- Absolute quality is not achievable
- The performance standart is zero defects
- The system of quality is prevention
- The measurement of quality is the price of non-conformance

Вопрос 54/73

QM 034: You are checking if the bridge which your team has just built answers all the items of UAT (Usre Acceptance Test). You are performing which of the following processes?

Выберите один ответ:

- Risk Identification to prevent issues when the customer will do its own checking
- Smart anticipation
- Quality Assurance Activity - Prevention
- Quality Control Activity - Inspection

Вопрос 55/73

QM 035: The "Continuous Improvement Process" steps are:

Выберите один ответ:

- Establish a QA Department, Assess process performance, Improve processes, and Measure progress

- Define and standardize processes, Assess process performance, Improve processes, and Measure
- Define and standardize processes, Assess process performance, Develop processes, and Measure progress
- Simplify processes, Assess process performance, Improve processes, and Measure progress

Вопрос 56/73

QM 036: A structured review of quality management activities is called a:

Выберите один ответ:

- Quality audit
- Quality gate
- Quality control
- Quality review

Вопрос 57/73

QP 037: _____ are unusual, not previously observed, non-quantifiable variation.

Выберите один ответ:

- Random-causes
- Traceable-causes
- Special-causes
- Unknown-causes

Вопрос 58/73

QM 038: An example of "cost of conformance" would be:

Выберите один ответ:

- Inspection/Quality audits
- Additional material or inventory
- Rework
- Expediting

Вопрос 59/73

QP 039: Regarding quality management, which statement is correct?

Выберите один ответ:

- Quality assurance emphasizes testing of products to uncover defects

- Quality assurance attempts to avoid, or at least minimize, issues that led to the defects in the first place
- Quality assurance eliminates the need for Quality control
- Quality control attempts to improve and stabilize production

Вопрос 60/73

QP 040: In a control chart, a series of consecutive points on the same side of the average is called:

Выберите один ответ:

- Run
- Outliers
- Cycle
- Trend

Вопрос 61/73

QP 041: In quality management which of the following represents a cost of conformance?

Выберите один ответ:

- Warranty repairs of service
- Liability judgments
- Complaint handling
- Product design validation

Вопрос 62/73

QM 042: The ability of a product to be used for different purposes at different capacities and under different conditions determines its:

Выберите один ответ:

- Usability
- Flexibility
- Availability
- Operability

Вопрос 63/73

QM 043: A project is in the execution phase. A new project manager has just been assigned. The first document which he should look at is:

Выберите один ответ:

- Project charter

- Lessons learnt
- Project risk register
- Who is Who

Вопрос 64/73

QM 044: The Control Quality process belongs to which of the following process groups?

Выберите один ответ:

- Planning
- Execution
- Quality Control
- **Monitoring and Control**

Вопрос 65/73

QP 045: The concept of zero inventory is called:

Выберите один ответ:

- Zero defects
- Continuous improvement
- Six sigma
- **Just in Time**

Вопрос 66/73

QM 046: The practice of ceasing mass inspections and ending awards based on price is credited to:

Выберите один ответ:

- Juran
- **Edward Deming**
- Philip Crosby
- Pareto

Вопрос 67/73

QM 047: Special-cause variation is characterised by:

Выберите один ответ:

- Irregular variation within an historical experience base
- Variation predictable probabilistically probability
- Phenomena constaty active within the system

- New, unanticipated, emergent or previously neglected phenomena within the system

Вопрос 68/73

QM 048: A typical example of a common cause would be:

Выберите один ответ:

- Poor batch of raw material
- Extremely long log testing turnover time due to switching to a new computer system
- Computer crashes
- Computer response time

Вопрос 69/73

QM 049: Which of the following is an example of special cause?

Выберите один ответ:

- Variation in the weight of an extruded textile or plastic tubing
- Particle size distribution in a powder
- Wax thickness in roll of heat transfer labels
- The cartons near the door of a warehouse are exposed to rain and degrade

Вопрос 70/73

QM 050: Which of the following is an example of a common cause?

Выберите один ответ:

- The first labels on roll of self-adhesive labels are damaged, marred, or otherwise unusable
- The first pieces off a molding machine are malformed, short shots, or have excessive flash
- A power spike in the line causes an instrument to read a larger signal
- Wax thickness in a roll of heat transfer labels

Вопрос 71/73

QE 051: Which does process consist in ensuring that the project will use the appropriate quality standards and operational definitions?

Выберите один ответ:

- Perform Quality Assurance
- Perform Quality Planning
- Perform Quality Audit
- Perform Quality Control

Вопрос 72/73

QE 51: A _____ is a structured, independent review to determine whether project activities comply with policies, processes, and procedures.

Выберите один ответ:

- Inspection
- **Quality audit**
- Quality project status review meeting
- Ad hoc control

Вопрос 73/73

QE 52: The acronym SIPOS stand for:

Выберите один ответ:

- Start, inputs, process, outputs, and customers
- **Suppliers, inputs, process, outputs, and crash**
- Summary, inputs, process, outputs, and conditions

Suppliers, inputs, process, outputs, and customers