



О.М. Астафьева

Г.А. Горбунова

ВВЕДЕНИЕ В УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Екатеринбург
2012

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления качеством

О.М. Астафьева

Г.А. Горбунова

ВВЕДЕНИЕ В УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Методические указания
по дисциплинам «Введение в управление качеством»,
«Менеджмент качества», «Управление процессами»,
«Управление качеством продукции»
для студентов очной и заочной форм обучения
всех направлений и специальностей

Печатается по рекомендации методической комиссии ФМТД.
Протокол № 1 от 05.09.2011 г.

Рецензент – к. с.-х. н., доцент кафедры управления качеством Е.С. Папулов

Редактор О.В. Атрошенко
Оператор компьютерной верстки Е.В. Карпова

Подписано в печать		Поз. 88
Плоская печать	Формат 60x84 ¹ / ₁₆	Тираж 50 экз.
Заказ №	Печ. л. 2,56	Цена 13 руб. 24 коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

Введение

В процессе изучения дисциплин «Введение в управление качеством», «Менеджмент качества», «Управление персоналом», «Управление качеством продукции» студентами приобретаются знания и понимание менеджмента качества в целом, с изучением истории развития менеджмента качества как в России, так и за рубежом. Общие представления о менеджменте качества, его философская и историческая подоплека нацеливают студентов на осознанное понимание смысла высшего профессионального образования по данному направлению.

При изучении вышеуказанных дисциплин необходимы знания терминов и определений менеджмента качества организации, принципов менеджмента качества, аспектов качества, этапов жизненного цикла продукции, содержания стандартов ГОСТ Р ИСО 9000, методологии и основных этапов разработки, внедрения и документирования систем менеджмента качества в организации, перечня требований к документации системы менеджмента качества, перечня обязательных документированных процедур и записей по качеству, перечня заинтересованных сторон организации, критериев и показателей достижения целей процесса, перечня входных и выходных данных, необходимых при планировании процессов, основных показателей процесса (результативность, эффективность, адаптивность), принципов классификации несоответствий и других нежелательных ситуаций, алгоритмов разработки корректирующих и предупреждающих действий.

Данные тестовые задания способствуют закреплению у студентов теоретического материала. Составленные тестовые задания используются для текущего и итогового контроля знаний по дисциплинам «Введение в управление качеством», «Управление процессами», «Управление качеством продукции» и остаточного контроля знаний по дисциплине «Менеджмент качества».

Тестовые задания по разделу ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Введение»

1. Укажите цель применения высшим руководством восьми принципов менеджмента качества:

- а) получение максимальной прибыли;
- б) улучшение деятельности организации;
- в) уменьшение числа работников организации.

2. Стандарты серии ISO 9000 – это:

а) добровольный международный эталон для разработки системы управления производством продукции и услуг;

б) добровольный международный эталон для обеспечения качества в соответствии с требованием заказчика;

в) обязательный международный эталон для разработки системы управления производством продукции и услуг.

3. Укажите, что содержится в каждом из перечисленных ниже стандартов:

- | | |
|--------------|--|
| 1. ISO 9000 | а) содержит рекомендации, рассматривающие как результативность, так и эффективность СМК. Целью этого стандарта является улучшение деятельности организации и удовлетворенность потребителей и других заинтересованных сторон; |
| 2. ISO 9001 | б) описывает основные положения СМК и устанавливает терминологию для СМК; |
| 3. ISO 9004 | в) содержит методические указания по аудиту СМК и охраны окружающей среды; |
| 4. ISO 19011 | г) определяет требования к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям, и направлен на повышение удовлетворенности потребителей. |

4. Перечислите названия разделов стандарта ГОСТ Р ИСО 9000-2005:

- | | |
|------------|------------|
| 1. _____ ; | 3. _____ ; |
| 2. _____ ; | 4. _____ . |

5. Перечислите принципы менеджмента качества, описанные в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2005:

6. Российская Федерация:

- а) принимает в качестве национальных стандартов аутентичные тексты стандартов серии ISO 9000;
- б) адаптирует требования стандартов серии ISO 9000 к российским условиям;
- в) разрабатывает собственные стандарты для СМК, основанные на стандартах ISO;
- г) не разрабатывает и не принимает стандартов для систем менеджмента.

**Тестовые задания по разделу 1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Область применения»**

1. Укажите кем может использоваться стандарт ГОСТ Р ИСО 9000-2005:

- а) пользователями продукции;

б) организациями, стремящимися получить уверенность в том, что их заданные требования к продукции будут выполнены поставщиками;

в) организациями, стремящимися получить максимальную прибыль при минимальных затратах;

г) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают СМК или проверяют ее на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001;

д) разработчиками соответствующих стандартов.

2. Укажите стандарт ISO 9000:

а) устанавливает требования к СМК;

б) устанавливает основные положения СМК;

в) устанавливает требования к продукции;

г) определяет соответствующие термины.

3. Стандарты серии ISO применимы:

а) к коммерческим организациям;

б) только к организациям, выпускающим продукцию;

в) только к отдельным подразделениям организации;

г) к некоммерческим организациям;

д) только к организациям, предоставляющим услуги;

е) к отдельным направлениям деятельности организации.

**Тестовые задания по разделу 2.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Обоснование необходимости СМК»**

1. Системы менеджмента качества могут содействовать организации:

а) в увеличении ассортимента выпускаемой продукции;

б) в постоянном улучшении деятельности и продукции;

в) в повышении удовлетворенности потребителей;

г) в снижении потребностей и ожиданий потребителей;

д) в интерпретации технических регламентов на продукцию.

2. Потребителям необходима продукция, характеристики которой:

а) удовлетворяли бы только их потребности;

б) способствовали бы их требованиям;

в) отвечали бы их только ожиданиям;

г) отвечали бы их потребностям и ожиданиям.

3. Потребности и ожидания потребителей, как правило, отражаются:

а) в стандарте ГОСТ Р ИСО 9001-2008;

б) в технических условиях на продукцию;

в) в технических регламентах на процесс;

г) в стандарте ГОСТ Р ИСО 9000-2005;

д) в аспектах качества.

4. Требования потребителей могут быть:

- а) установлены потребителем в контракте;
- б) установлены в стандартах на продукцию;
- в) определены организацией;
- г) предложены поставщиками.

5. Системный подход к менеджменту качества побуждает организацию:

- а) самостоятельно устанавливать характеристики, которыми должна обладать продукция;
- б) анализировать требования потребителей;
- в) устанавливать характеристики, которыми должна обладать продукция с учетом предложений поставщиков;
- г) поддерживать процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей, в управляемом состоянии;
- д) определять процессы, способствующие получению продукции, приемлемой для потребителей.

6. Система менеджмента качества организации:

- а) является основой постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности потребителей, поставщиков, работников организации;
- б) дает уверенность самой организации и ее потребителям в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям;
- в) дает уверенность самой организации в ее способности поставлять продукцию, полностью соответствующую требованиям;
- г) является основой для постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности потребителей;
- д) дает уверенность самой организации в ее способности поставлять продукцию, соответствующую требованиям нормативной документации;
- е) является основой постоянного улучшения с целью увеличения вероятности повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

**Тестовые задания по разделу 2.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Требования к системам менеджмента качества
и требования к продукции»**

1. Требования к СМК установлены:

- а) в ГОСТ Р ИСО 9001;
- б) в ГОСТ Р ИСО 14001;
- в) в ГОСТ Р ИСО 9004;
- г) в ГОСТ Р ИСО 9000.

2. ГОСТ Р ИСО 9001 не устанавливает требований к

2. Семейство стандартов ИСО 9000 проводит различие между

3. Требования к СМК, установленные в ГОСТ Р ИСО 9001, являются общими и применимыми к организациям:

- а) лесного, металлургического, военного сектора;
- б) только коммерческого сектора;
- в) в любых секторах промышленности или экономики;
- г) только государственного сектора;
- д) аграрного, лесного, металлургического, военного сектора.

4. Требования к СМК, установленные в ГОСТ Р ИСО 9001, являются общими и применимыми:

- а) к организациям независимо от категории продукции;
- б) к только предприятиям, выпускающим материальную продукцию;
- в) к только организациям, предоставляющих услуги.

5. Требования к продукции могут быть установлены потребителями или организацией:

- а) исходя из анализа рынка;
- б) исходя из предполагаемых запросов потребителей;
- в) исходя из технологии производства;
- г) исходя из установленных требований потребителей;
- д) исходя из требований нормативной документации.

6. Требования к продукции и в ряде случаев к связанным с ней процессам могут содержаться:

- а) только в технических условиях;
- б) в стандартах на продукцию;
- в) в технических условиях;
- г) только в стандартах на продукцию и процессы;
- д) контрактных соглашениях;
- е) только в регламентах и технических условиях;
- ж) регламентах.

Тестовые задания по разделу 2.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Подход к системам менеджмента качества»

1. Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

- а) установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- б) определение размера прибыли организации;
- в) установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- д) увеличение объема бумажной работы, создание специального отдела;

- е) установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- ж) разработку политики и целей организации в области качества;
- з) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса.

2. Какой подход к СМК применяется для поддержания в рабочем состоянии и улучшения имеющейся системы менеджмента качества?

3. Какой подход к СМК создает уверенность организации в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения?

4. Применение какого подхода к СМК может привести к возрастанию удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и к успеху организации?

Тестовые задания по разделу 2.4 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Процессный подход»

1. Любая деятельность или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы, может рассматриваться:

- а) как процедура;
- б) как процесс;
- в) как система менеджмента качества;
- г) как политика в области качества.

2. Какие действия должна осуществлять организация в отношении многочисленных взаимосвязанных и взаимодействующих процессов для своего результативного функционирования:

- а) управлять;
- б) описать;
- в) внедрять;
- г) определять и управлять.

3. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и прежде всего обеспечения их взаимодействия могут считаться:

- а) системным подходом;
- б) научным подходом;
- в) процессным подходом;
- г) интегрированным подходом.

4. Назначение ISO 9000 – это:

- а) побуждать принятие процессного подхода к менеджменту организации;
- б) побуждать принятие процессного подхода к менеджменту отдельных направлений организации;
- в) побуждать принятие процессного подхода к менеджменту отдельных подразделений организации;
- г) побуждать принятие процессного подхода к менеджменту процессов.

5. Основанная на процессном подходе система менеджмента качества, описанная в семействе стандартов ИСО 9000 показывает, что заинтересованные стороны играют существенную роль в предоставлении информации:

- а) выходных данных;
- б) входных данных;
- в) данных по реализации процессов.

6. Наблюдение за удовлетворенностью заинтересованных сторон требует оценки информации, касающейся:

- а) восприятия сотрудниками степени выполнения их требований;
- б) восприятия заинтересованными сторонами степени выполнения их потребностей и ожиданий;
- в) восприятия заказчиками степени выполнения их требований;
- г) восприятия обществом степени выполнения их требований.

7. Какие элементы включает в себя модель СМК, основанная на процессном подходе:

- а) процессы жизненного цикла;
- б) менеджмент ресурсов;
- в) модель совершенства;
- г) ответственность руководства.

**Тестовые задания по разделу 2.5 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Политика и цели в области качества»**

1. Политика и цели в области качества устанавливаются, чтобы служить для организации:

- а) эталоном;
- б) стратегией;
- в) ориентиром;
- г) планом.

2. Политика и цели в области качества:

- а) определяют желаемые результаты;
- б) определяют миссию организации;
- в) способствуют использованию организацией ресурсов для достижения этих результатов;
- г) ответственность, полномочия и взаимоотношения между работниками;
- д) показывают достижение запланированных результатов или выполнение запланированной деятельности.

3. Политика в области качества обеспечивает основу:

- а) для разработки проекта СМК;
- б) для анализа целей в области качества;
- в) для разработки целей в области качества;
- г) для разработки процедур;
- д) для разработки руководства по качеству.

4. Цели в области качества необходимо согласовывать:

- а) с политикой в области качества;
- б) с планом по качеству;
- в) с записями по качеству;
- г) с органами местного самоуправления;
- д) с приверженностью к постоянному улучшению.

5. Цели в области качества должны быть:

- а) глобальными;
- б) измеримыми;
- в) результативными;
- г) достижимыми.

6. Достижение целей в области качества может:

- а) оказывать позитивное воздействие на качество продукции;
- б) показывать достижение организации максимальной точки своего развития;
- в) оказывать позитивное воздействие на удовлетворенность и уверенность заинтересованных сторон;
- г) оказывать позитивное воздействие на эффективность работы и финансовые показатели.

**Тестовые задания по разделу 2.6 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Роль высшего руководства в СМК»**

1. С помощью лидерства и реальных действий высшее руководство может создавать обстановку, способствующую:

- а) полному вовлечению работников;
- б) формированию административно-командной системы управления;
- в) эффективной работе СМК;
- г) налаживанию выгодных для организации отношений с поставщиками.

2. Принципы менеджмента качества могут использоваться высшим руководством как основа для выполнения своей роли:

- а) в обеспечении ориентации на требования потребителей во всей организации;
- б) в разработке модели усовершенствования, которая никогда ничем не заканчивается;
- в) в получении дополнительных финансовых средств безвозмездно;
- г) в обеспечении внедрения соответствующих процессов, позволяющих выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать целей в области качества;

- д) в популяризации политики и целей в области качества во всей организации для повышения осознания, мотивации и вовлечения персонала;
- е) в разработке и поддержании политики и целей организации в области качества.

3. Принципы менеджмента качества могут использоваться высшим руководством как основа для выполнения своей роли:

- а) в принятии решений по мерам улучшения СМК;
- б) в проведении периодического СМК;
- в) в разработке и утверждение государственных отраслевых стандартов;
- г) в обеспечении необходимыми ресурсами процессы;
- д) в идентификации потребностей и ожиданий заказчиков;
- е) в принятии решений в отношении политики и целей в области качества;
- ж) в обеспечении разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии эффективной системы менеджмента качества для достижения этих целей в области качества.

4. К обязанностям высшего руководства в СМК не относится:

- а) разработка и поддержание политики и целей организации в области качества;
- б) изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных;
- в) обеспечение ориентации на требования потребителей во всей организации;
- г) проведение периодического анализа СМК.

**Тестовые задания по разделу 2.7 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Документация»**

1. Применение документации способствует:

- а) достижению соответствия требованиям потребителя и улучшению качества;
- б) оцениванию эффективности и постоянной пригодности системы менеджмента качества. Разработка документации не должна быть самоцелью, а должна добавлять ценность;
- в) уменьшению требований всех заинтересованных сторон организации;
- г) обеспечению объективных свидетельств;
- д) увеличению объема бумажной работы;
- е) повторяемости и прослеживаемости.

2. В СМК применяются следующие виды документов:

- а) документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы;
- б) стандарты, утратившие свою силу;
- в) документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов;

- г) документы, содержащие рекомендации или предложения;
- д) приказы высшего руководства, утратившие свою актуальность в настоящее время;
- е) документы, описывающие, как СМК применяется к конкретной продукции, проекту или контракту;
- ж) документы, предоставляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и для внешнего пользования;
- з) документы, устанавливающие требования.

3. В СМК применяются следующие виды документов:

- а) документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи;
- б) планы качества;
- в) приказы высшего руководства, утратившие свою актуальность в настоящее время;
- г) методические документы;
- д) документы, содержащие технические требования;
- е) записи;
- ж) стандарты, утратившие свою силу;
- з) руководство по качеству.

4. В зависимости от каких факторов каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители:

- а) продемонстрированные способности персонала;
- б) вид и размер организации;
- в) глубина, до которой необходимо подтверждать выполнение требований к системе менеджмента качества;
- г) сложность продукции;
- д) требования политики в области качества;
- е) соответствующие обязательные требования;
- ж) приказ высшего руководства;
- з) требования потребителей;
- и) сложность и взаимодействие процессов.

Тестовые задания по разделу 2.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2005

«Оценивание системы менеджмента качества»

1. Какие вопросы в отношении каждого оцениваемого процесса следует задавать при оценке СМК:

- а) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры;
- б) существуют ли возможности реализации процесса;
- в) эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов;
- г) распределена ли ответственность;
- д) известно ли заказчикам процедура реализации их требований;
- е) выявлен и определен ли соответствующим образом процесс.

2. Какие виды деятельности включает оценка СМК:

- | | |
|----------------|-----------------|
| а) самооценка; | г) верификация; |
| б) инспекция; | д) анализ СМК; |
| в) аудит; | е) калибровка. |

3. Аудиты применяют:

- а) для определения возможностей для улучшения;
- б) для оценки эффективности СМК;
- в) для определения размера заработной платы работников организации;
- г) для определения степени выполнения требований к СМК.

4. Наблюдения аудитов используют:

- а) для определения возможностей улучшения;
- б) для оценки эффективности СМК;
- в) для определения размера заработной платы работников организации;
- г) для определения степени выполнения требований к СМК.

5. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|---------------------------|--|
| 1) аудит третьей стороной | а) аудиты, проводимые самой организацией или от ее имени для внутренних целей, могут служить основой для декларирования организацией о своем соответствии; |
| 2) аудит первой стороной | б) аудиты, проводимые внешними независимыми организациями и проводят сертификацию на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001; |
| 3) аудит второй стороной | в) аудиты, проводимые потребителями организации или другими лицами от имени потребителей. |

6. Проведение регулярного систематического оценивания пригодности, адекватности, эффективности и результативности СМК с учетом политики и целей в области качества – это:

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| а) аудит второй стороной; | в) внутренний аудит; |
| б) анализ СМК; | г) самооценка. |

7. Анализ СМК со стороны высшего руководства включает:

- а) предоставление информации для отчетов по аудитам;
- б) определение потребности в действиях;
- в) установление взаимосвязей и взаимодействий между процессами;
- г) рассмотрение необходимости адаптации политики и целей в области качества в ответ на изменение требований заинтересованных сторон.

8. Всесторонним и систематическим анализом деятельности организации и результатов по отношению к СМК или модели совершенства является:

- | | |
|--------------|----------------|
| а) контроль; | в) самооценка; |
| б) аудит; | г) анализ. |

9. Самооценка может:

- а) определить лидерские качества высшего руководства;
- б) дать общее представление о деятельности организации и степени развития СМК;
- в) установить соответствие СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008;
- г) помочь определить организации области, нуждающиеся в улучшении и приоритеты.

10. Перечислите виды аудитов СМК: _____ .

**Тестовые задания по разделу 2.9 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Постоянное улучшение»**

1. Целью постоянного улучшения СМК является:

- а) увеличение удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон;
- б) определение области организации, нуждающейся в улучшении;
- в) увеличение возможности повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

2. Действия по улучшению включают:

- а) поиск возможных решений для достижения целей улучшений;
- б) измерение, проверку, анализ и оценку результатов выполнения для установления того, достигнуты ли цели улучшений;
- в) установление целей в области качества;
- г) оценивание и выбор решений по улучшению;
- д) проведение контроля основных процессов;
- е) анализ и оценку существующего положения для определений областей для улучшения;
- ж) оформление изменений;
- з) выполнение выбранных решений по улучшению;
- и) установление целей улучшения.

3. Какие данные могут использоваться для определения возможностей улучшения:

- а) аудита;
- б) обратной связи от всех заинтересованных сторон;
- в) информации СМИ;
- г) анализа СМК;
- д) собственных рекламных проспектов;
- е) обратной связи от потребителей.

**Тестовые задания по разделу 2.10 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Роль статистических методов»**

1. Использование статистических методов может помочь организации:

- а) в повышении спроса на выпускаемую продукцию;

- б) в принятии адекватных и правильных решений;
- в) в повышении результативности и эффективности;
- г) в улучшении имиджа;
- д) в понимании изменчивости процессов;
- е) в решении различных проблем.

2. С помощью статистических методов определяется изменчивость измеряемых характеристик:

- а) продукции;
- б) методов;
- в) оборудования;
- г) процессов.

3. На каких этапах жизненного цикла продукции можно заметить изменчивость:

- а) только на этапе производства и контроля;
- б) на всех этапах;
- в) на этапе научных исследований, проектирования и разработки, производства и контроля.

4. Что может помочь организации при анализе изменчивости лучше понять природу, масштаб и причины изменчивости, способствуя таким образом решению и даже предупреждению проблем, которые могут быть результатом такой изменчивости, а также постоянному улучшению:

- а) моделирование;
- б) однофакторный анализ;
- в) статистический анализ;
- г) регрессионный анализ.

Тестовые задания по разделу 2.11 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Направленность СМК и других систем менеджмента»

1. Система менеджмента качества является частью:

- а) интегрированной системы;
- б) системы экологического менеджмента;
- в) СМК организации.

2. Система менеджмента качества направлена:

- а) на достижение результатов в соответствии с целями в области качества;
- б) на контроль за исполнением процессов;
- в) на регламентацию всех процессов организации;
- г) на удовлетворение требований заинтересованных сторон.

3. Цели в области качества:

- а) дополняют другие цели организации;
- б) дополняют цели, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью;
- в) не связаны с другими целями организации;

г) дополняют цели, связанные с окружающей средой, охраной труда и безопасностью.

4. Интеграция различных частей системы менеджмента организации с системой менеджмента качества в единую систему менеджмента, использующую общие элементы, может облегчить:

- а) оценку общей эффективности организации;
- б) построение СМК;
- в) выделение ресурсов;
- г) понимание стандартов ISO серии 9000;
- д) планирование.

5. Система менеджмента организации может быть оценена на соответствие:

- а) требованиям ГОСТ Р ИСО 9001;
- б) требованиям ГОСТ Р ИСО 14001;
- в) собственным требованиям организации;
- г) требованиям ГОСТ Р ИСО 9000.

Тестовые задания по разделу 2.12 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Взаимосвязь между СМК и моделями совершенства»

1. Подходы систем менеджмента качества, приведенные в семействе стандартов ИСО 9000, и модели совершенства основаны:

- а) на общих принципах;
- б) на разных принципах.

2. Подходы СМК, приведенные в семействе стандартов ИСО 9000, и модели совершенства:

- а) ориентируют организацию на получение прибыли;
- б) обеспечивают основу для постоянного улучшения;
- в) содержат положения по оцениванию в сравнении с общими моделями;
- г) дают возможность организации выявить свои сильные и слабые стороны;
- д) обеспечивают основу для улучшения;
- е) включают способы внешнего признания.

3. Различие между подходами СМК семейства ИСО 9000 и моделями совершенства заключается:

- а) в критериях оценки;
- б) в их областях применения;
- в) в целях применения.

4. Стандарты семейства ИСО 9000 содержат:

- а) критерии оценки СМК;
- б) требования к СМК;
- в) рекомендации по улучшению деятельности;
- г) основу для сравнения деятельности различных организаций.

5. Модели совершенства содержат:

- а) критерии, позволяющие проводить сравнительную оценку деятельности организации;
- б) рекомендации по улучшению деятельности;
- в) основу для сравнения ее деятельности с деятельностью других организаций;
- г) применение принципов менеджмента качества.

**Тестовые задания по разделу 3.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к качеству»**

1. Качество – это:

- а) соответствие характеристик продукции требованиям нормативных документов;
- б) степень удовлетворения потребителя;
- в) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
- г) степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям.

2. Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным – это:

- а) качество;
- б) градация;
- в) требование;
- г) характеристика.

3. Установленным является такое требование, которое определено:

- а) в стандарте;
- б) в документе;
- в) в организации;
- г) в СМК.

4. Требования могут выдвигаться:

- а) только потребителями;
- б) потребителями и поставщиками;
- в) организацией;
- г) различными заинтересованными сторонами.

5. Класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение, – это:

- а) градация;
- б) качество;
- в) возможности;
- г) требование.

6. Удовлетворенность потребителей – это _____.

7. Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции – это:

- а) демонстрация возможностей;
- б) возможности;
- в) градация;
- г) качество.

8. **Демонстрация возможности применения знаний и навыков – это:**

- а) компетентность; в) талант;
б) компетенция; г) опыт.

**Тестовые задания по разделу 3.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к менеджменту»**

1. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1) система | а) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией; |
| 2) система менеджмента | б) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов; |
| 3) система менеджмента качества | в) система для разработки политики и целей и достижения этих целей; |
| 4) менеджмент | г) система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству. |

2. Какие системы менеджмента может включать система менеджмента организации?

3. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством – это:

- а) менеджмент;
б) СМК;
в) политика в области качества;
г) цели в области качества.

4. Цели в области качества – это _____.

5. Политика в области качества:

- а) согласовывается с целями в области качества;
б) согласовывается с общей политикой;
в) определяется высшим руководством;
г) основывается на принципах менеджмента качества;
д) определяется всеми заинтересованными сторонами.

6. Цели в области качества:

- а) базируются на политике в области качества;
б) согласовываются с общей политикой;
в) определяется всеми заинтересованными сторонами;
г) устанавливаются для соответствующих функций и уровней организации.

7. Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству – это:

- а) система менеджмента качества;
б) менеджмент;
в) менеджмент качества;

г) управление качеством.

8. Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству – это:

- а) менеджмент;
- б) система;
- в) система менеджмента качества;
- г) менеджмент качества.

9. Высшее руководство – это _____.

10. Руководство и управление применительно к качеству в общем включает:

- а) управление качеством;
- б) улучшение качества;
- в) менеджмент качества;
- г) планирование качества;
- д) разработку целей в области качества;
- е) обеспечение качества;
- ж) СМК;
- з) разработку политики в области качества.

11. Соотнесите термины и определения:

- 1) планирование качества а) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены;
- 2) обеспечение качества б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;
- 3) управление качеством в) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству;
- 4) улучшение качества г) часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

12. Соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами – это:

- а) результат;
- б) результативность;
- в) продукция;
- г) эффективность.

13. Результативность – это _____.

14. Степенью реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов является:

- а) эффективность;
- б) прослеживаемость;
- в) результативность;
- г) надежность.

**Тестовые задания по разделу 3.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к организации»**

1. Организация – это:

- а) группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений;
- б) группа лиц, имеющих общие цели;
- в) группа работников и необходимых средств с распределением ответственности и полномочий;
- г) распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

2. Организационная структура – это _____.

3. Официально оформленная организационная структура содержится:

- а) в ГОСТе;
- б) в руководстве по качеству;
- в) в плане качества;
- г) в проекте.

4. Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации, – это _____.

5. Приведите 7 примеров заинтересованных сторон.

6. Совокупность условий, в которых выполняется работа – это:

- а) организация;
- б) инфраструктура;
- в) производственная среда;
- г) организационная структура.

7. Потребитель – это организация или лицо, _____ продукцию:

- а) предоставляющее;
- б) получающее;
- в) требующее;
- г) создающее.

8. Заинтересованная сторона – это:

- а) организация или лицо, предоставляющее продукцию;
- б) организация или лицо, получающее продукцию;
- в) лицо или группа лиц, заинтересованные в деятельности или успехе организации;
- г) работники данной организации.

9. Поставщик – это _____.

10. Поставщик может быть по отношению к организации:

- а) внутренним;
- б) собственным;
- в) внешним;
- г) иностранным.

11. Подписанное соглашение – это:

- а) проект;
- б) контракт;
- в) приказ;
- г) стандарт.

12. Планирование качества может быть по временному признаку и по области распространения в организации:

- а) стратегическим;
- б) общего для организации характера;
- в) текущим;
- г) глобального характера;
- д) основным;
- е) частного характера.

13. Мероприятия по улучшению качества включают:

- а) профилактические мероприятия, предназначенные для устранения причин потенциальных несоответствий и предотвращения их появления;
- б) проведение входного, операционного и выходного контроля;
- в) мероприятия по повышению качества продукции в соответствии с потребностями рынка, достижениями техники и науки;
- г) прослеживаемость процессов.

Тестовые задания по разделу 3.4 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к процессам и продукции»

1. Процесс — это:

- а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
- б) непрерывное выполнение комплекса определенных взаимосвязанных между собой видов деятельности и общих функций управления;
- в) результат выполнения комплекса определенных взаимосвязанных между собой видов деятельности и общих функций управления;
- г) проект скоординированной деятельности.

2. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечной продукции затруднено или экономически нецелесообразно, часто относят:

- а) к основному процессу;
- б) к специфическому процессу;
- в) к специальному процессу;
- г) к процессу управления.

3. Продукция – это:

- а) законченная работа;
- б) результат процесса;
- в) завершённый этап;
- г) выполненное требование.

4. Перечислите четыре категории продукции: _____ .

5. Общие категории продукции:

- а) перерабатываемые материалы;
- б) технические средства;
- в) инфраструктура;
- г) ресурсы;
- д) услуги;
- е) программные средства.

6. Отнесение продукции к услугам, программным или техническим средствам или перерабатываемым материалам зависит:

- а) от преобладающего элемента;
- б) от процесса;
- в) от исполнителя процесса;
- г) от хозяина процесса.

7. Услуга является результатом, по меньшей мере, одного действия:

- а) обязательно при взаимодействии перерабатываемого материала и потребителя;
- б) при взаимодействии перерабатываемого материала, технических средств и потребителя;
- в) обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя.

8. Программное средство включает в себя:

- а) информацию;
- б) элемент компьютера;
- в) подходы, операции или процедуры;
- г) программное обеспечение компьютера;
- д) является нематериальным.

9. Техническое средство:

- а) является материальным;
- б) является нематериальным;
- в) представляет собой информацию;
- г) его количество выражается исчисляемой характеристикой.

10. Перерабатываемые материалы:

- а) их количество выражается исчисляемой характеристикой;
- б) их количество выражается непрерывной характеристикой;
- в) обычно являются материальными;
- г) являются нематериальными.

11. Проект – это _____.

12. Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему – это:

- а) проектирование и разработка;
- б) проект;
- в) стандартизация;
- г) процедура.

13. Процедура – это _____.

14. Процедуры могут быть:

- а) специфическими и неспецифическими;
- б) стандартизованными и нестандартизованными;
- в) документированными и не документированными.

15. Предоставление услуги может включать:

- а) получение материальной продукции;

- б) создание благоприятных условий для потребителей;
- в) предоставление нематериальной продукции;
- г) деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции;
- д) деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции.

**Тестовые задания по разделу 3.5 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к характеристикам»**

1. Характеристика – это _____ .

2. Характеристика может быть:

- а) собственной или несобственной;
- б) собственной или присвоенной;
- в) установленной или не установленной;
- г) качественной или количественной.

3. Существуют различные классы характеристик:

- а) эргономические;
- б) функциональные;
- в) этические;
- г) физические;
- д) энергетические;
- е) временные;
- ж) органолептические;
- и) управляемые.

4. Присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования – это:

- а) характеристика;
- б) характеристика качества;
- в) надежность;
- г) прослеживаемость.

5. Надежность – это _____ .

6. Возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается – это:

- а) прослеживаемость;
- б) надежность;
- в) идентификация;
- г) описание.

7. При рассмотрении продукции прослеживаемость может относиться:

- а) к происхождению материалов и комплектующих;
- б) к распределению и местонахождению продукции после поставки;
- в) к установлению требований потребителя;
- г) к разработке проекта;
- д) к истории обработки.

**Тестовые задания по разделу 3.6 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к соответствию»**

1. Несоответствие – это _____ .

2. Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием – это:

- а) несоответствие;
- б) брак;

в) рекламация;

г) дефект.

3. Перечислите действия, предпринятые для устранения причины несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации:

4. Перечислите действия, предпринятые в отношении несоответствующей продукции:

5. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|-----------------------------|--|
| 1) предупреждающее действие | а) действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации; |
| 2) корректирующее действие | б) действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации. |

6. У потенциального несоответствия может быть:

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| а) только одна причина; | б) несколько причин. |
|-------------------------|----------------------|

7. Предупреждающее действие предпринимается:

- а) для предотвращения возникновения события;
- б) для предотвращения повторного возникновения события;
- в) для установления причин возникновения несоответствий.

8. Корректирующее действие предпринимается:

- а) для установления причин возникновения несоответствий;
- б) для устранения обнаруженного несоответствия;
- в) для предотвращения возникновения события;
- г) для предотвращения повторного возникновения события.

9. Коррекция может осуществляться в сочетании:

- а) с предупреждающим действием;
- б) с корректирующим действием.

10. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|---|--|
| 1) переделка | а) действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования; |
| 2) ремонт | б) действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования; |
| 3) утилизация несоответствующей продукции | в) действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям. |

11. Изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных, – это:

- а) разрешение на отклонение;
- б) разрешение на отступление;
- в) снижение градации.

12. Разрешение на отклонение – это _____ .

13. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|------------------------------|--|
| 1) разрешение на отступление | а) разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям; |
| 2) разрешение на отклонение | б) разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства. |

14. Разрешение на отклонение обычно распространяется:

- а) на ограниченное количество продукции или период времени, а также для конкретного использования;
- б) на поставку продукции с несоответствующими характеристиками для установленных согласованных ограничений по времени или количеству данной продукции.

15. Выпуск – это:

- а) разрешение на переход к следующей стадии процесса;
- б) разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям;
- в) разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

Тестовые задания по разделу 3.7 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к документации»

1. Политика в области качества – это:

- а) документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества организации;
- б) основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- в) аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность.

2. Определите иерархию следующих документов, начиная с низшего уровня:

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| а) процедуры; | г) рабочие инструкции; |
| б) руководство по качеству; | д) план по качеству. |
| в) записи по качеству; | |

3. Значимые данные – это:

- а) документ;
- б) информация;

- в) требование;
- г) руководство по качеству;
- д) записи по качеству;
- е) планы по качеству.

4. Документ – это _____ .

5. Носитель может быть:

- а) бумажным;
- б) магнитным;
- в) электронным;
- г) оптическим компьютерным диском;
- д) фотографией;
- е) комбинацией из всех перечисленных.

6. Какие требования предъявляются к документам:

- а) управление пересмотрами;
- б) повторяемость;
- в) восстановление;
- г) доступность изложения;
- д) актуальность;
- е) разборчивость.

7. Документы, устанавливающие требования – это:

- а) руководство по качеству;
- б) рабочие инструкции;
- в) нормативная и техническая документация;
- г) методические документы.

8. Нормативные документы могут относиться:

- а) к организации;
- б) к продукции;
- в) к деятельности;
- г) к работникам.

9. Нормативные документы включают в себя:

- а) чертежи;
- б) заявление работника;
- в) технологическую документацию на процесс;
- г) документированную процедуру;
- д) служебную записку;
- е) методику испытаний;
- ж) эксплуатационную документацию;
- з) квалификационные требования работника;
- и) технические условия на продукцию.

10. Соотнесите термины и определения:

- 1) руководство по качеству а) документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;
- 2) записи б) документ, определяющий СМК организации;
- 3) план качества в) документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

11. Руководства по качеству могут различаться по форме и детальности изложения, исходя из соответствия:

- а) требований руководства;
- б) размера и сложности организации;
- в) целей построения СМК.

12. Одним из результатов планирования качества является:

- а) план качества;
- б) руководство по качеству;
- в) записи;
- г) информация.

13. Записи могут использоваться:

- а) для описания процессов;
- б) для корректирующих действий;
- в) для предупреждающих действий;
- г) для документирования прослеживаемости;
- д) для установления ответственности, полномочий и взаимоотношений;
- е) для свидетельства проведения верификации.

14. Документом СМК, представляющего согласованную информацию о СМК, предназначенную как для внутреннего, так и для внешнего пользования, является _____

15. Документом СМК, содержащим объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов, является ____.

Тестовые задания по разделу 3.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к оценке»

1. Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо – это:

- а) информация;
- б) записи;
- в) протокол испытаний;
- г) объективное свидетельство.

2. Соотнесите термины и их определения:

- | | |
|----------------|--|
| 1) валидация | а) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены; |
| 2) верификация | б) подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены. |

3. Процесс квалификации – это _____.

4. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей – это:

- а) анализ;
- б) процесс квалификации;

- в) контроль;
- г) верификация.

5. Объективное свидетельство может быть получено путем:

- а) измерения;
- б) инспекции;
- в) аудита;
- г) испытания;
- д) процедуры;
- е) наблюдения;
- ж) процесса квалификации;
- з) контроля.

6. Инспекция – это _____.

7. Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре – это:

- а) инспекция;
- б) испытание;
- в) верификация;
- г) анализ.

8. Деятельность по подтверждению на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены, может включать:

- а) осуществление альтернативных расчетов;
- б) проведение испытаний и демонстраций;
- в) определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре;
- г) анализ документов до их выпуска;
- д) демонстрации способности выполнить установленные требования;
- е) сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту.

9. Процесс демонстрации способности выполнить установленные требования – это:

- а) процесс квалификации;
- б) анализ;
- в) верификация;
- г) испытание.

10. Квалификация может распространяться:

- а) на работников и продукцию;
- б) на системы;
- в) на только на работников;
- г) на процессы.

11. Анализ – это:

- а) определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре;
- б) деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;
- в) деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;
- г) процесс демонстрации способности выполнить установленные требования.

**Тестовые задания по разделу 3.9 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к аудиту»**

1. Деятельность для определения степени выполнения требований к системе менеджмента качества:

- а) верификация;
- б) аудит;
- в) контроль;
- г) инспекция.

2. Аудиты бывают:

- а) полные и частичные;
- б) теоретические и практические;
- в) внутренние и внешние.

3. Основанием для объективного подтверждения соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и сертификации СМК является:

- а) аудит первой стороной;
- б) аудит второй стороной;
- в) аудит третьей стороной.

4. Аудиты (проверки), проводимые _____ стороной для внутренних целей, могут служить основой для декларирования организацией о своем соответствии:

- а) первой;
- б) второй;
- в) третьей.

5. Аудиты (проверки), проводимые _____ стороной, могут проводиться потребителями организации или другими лицами от имени потребителей:

- а) первой;
- б) второй;
- в) третьей.

6. Аудиты (проверки), проводимые _____ стороной, осуществляются внешними независимыми организациями. Такие организации, обычно имеющие аккредитацию, проводят сертификацию на соответствие требованиям, например, требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:

- а) первой;
- б) второй;
- в) третьей.

7. Аудит – это _____ .

8. Если две и более систем менеджмента вместе подвергаются аудиту, это называется _____ аудитом:

- а) внутренним;
- б) комплексным;
- в) внешним;
- г) интегрированным;
- д) совместным.

9. Если две или несколько организаций проводят совместно аудит проверяемой организации, это называется _____ аудитом:

- | | |
|-----------------|---------------------|
| а) внутренним; | г) интегрированным; |
| б) комплексным; | д) совместным. |
| в) внешним; | |

10. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1) свидетельство аудита | а) совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели; |
| 2) заключения по результатам аудита | б) совокупность политики, процедур или требований; |
| 3) критерии аудита | в) записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к критериям аудита и могут быть перепроверены; |
| 4) программа аудита | г) результат оценки свидетельства аудита в зависимости от критериев аудита; |
| 5) наблюдения аудита | д) выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита. |

11. Программа аудита включает виды деятельности, необходимые для _____ аудита:

- а) планирования;
- б) только проведения;
- в) организации и проведения;
- г) планирования и проведения.

12. Свидетельство аудита может быть:

- а) проверяемым или непроверяемым;
- б) качественным или количественным;
- в) достоверным или недостоверным.

13. Наблюдения аудита могут указывать на соответствие или несоответствие __ аудита (проверки) или на возможности улучшения.

- | | |
|---------------|--------------------|
| а) критериям; | в) свидетельствам; |
| б) плану; | г) программе. |

14. В аудите первой стороной принимают участие:

- а) технический эксперт;
- б) заказчик аудита;
- в) налоговая инспекция;

- г) аудитор;
- д) представители полиции;
- е) проверяемая организация.

15. В состав группы при аудите третьей стороной входят:

- а) технический эксперт;
- б) заказчик аудита;
- в) налоговая инспекция;
- г) аудитор;
- д) представители полиции;
- е) проверяемая организация.

16. Заказчикам аудита – это:

- а) один или несколько аудиторов, проводящих аудит;
- б) лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита;
- в) организация, подвергающаяся аудиту;
- г) организация или лицо, заказавшие аудит.

17. Заказчикам аудита может быть:

- а) только проверяемая организация;
- б) только другая организация, которая имеет регулирующее или контрактное право заказывать аудит;
- в) оба варианта ответа.

18. Организация, подвергающаяся аудиту – это:

- а) технический эксперт;
- б) заказчик аудита;
- в) налоговая инспекция;
- г) аудитор;
- д) представители полиции;
- е) проверяемая организация.

19. Соотнесите термины и определения:

- | | |
|------------------------|---|
| 1) аудитор | а) лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита; |
| 2) технический эксперт | б) один или несколько аудиторов, проводящих аудит; |
| 3) группа по аудиту | в) лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту. |

20. Руководителем группы по аудиту первой стороной назначается:

- а) один из аудиторов в группе по аудиту;
- б) высшее руководство;
- в) технический эксперт;
- г) представитель сертифицирующего органа.

21. Технический эксперт должен обладать:

- а) специальными знаниями применительно к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту;
- б) знанием языка и культуры страны, где проводится аудит;
- в) специальными знаниями или опытом применительно к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту;

г) знаниями и опытом для проведения аудита.

22. Технический эксперт в группе по аудиту:

а) не имеет полномочий аудитора;

б) имеет полномочия аудитора.

23. Аудиторский план – это:

а) степень и границы аудита;

б) совокупность одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели;

в) описание действий и порядок аудита.

24. Степень и границы аудита – это:

а) аудиторский план;

б) область аудита;

в) программа аудита;

г) критерии аудита.

25. Выраженная способность применять свои знания и навыки – это:

а) опыт;

б) практика;

в) компетентность.

**Тестовые задания по разделу 3.10 ГОСТ Р ИСО 9000-2005
«Термины, относящиеся к обеспечению качества процессов
измерения»**

1. Процесс измерения – это:

а) совокупность операций для установления значения величины;

б) постоянное слежение, надзор, содержание под наблюдением, а также измерение или испытание через определенные интервалы времени, главным образом с целью регулирования и управления;

в) состояние измерений, при котором их результаты выражены в законных единицах величин и погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной вероятностью;

г) совокупность операций, необходимую для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

2. Метрологическое подтверждение пригодности — это:

а) совокупность операций и правил, выполнение которых обеспечивает получение результатов измерений с известной погрешностью;

б) совокупность операций, необходимых для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению;

- в) состояние измерений, при котором их результаты выражены в установленных единицах величин и погрешности измерений не выходят за установленные границы с заданной вероятностью;
- г) установление и применение научных и организационных основ, технических средств, правил и норм, необходимых для достижения единства и требуемой точности измерений.

3. Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления процессами измерения это:

- а) измерительное оборудование;
- б) метрологическая служба;
- в) система управления измерениями.

4. Метрологическое подтверждение пригодности обычно включает:

- а) ремонт и последующую перекалибровку;
- б) процесс квалификации работников;
- в) маркировку;
- г) требуемое пломбирование;
- д) описание процессов;
- е) необходимую юстировку;
- ж) калибровку или верификацию;
- з) сравнение с метрологическими требованиями для предполагаемого использования оборудования.

5. Метрологическое подтверждение пригодности не выполнено до тех пор, пока пригодность измерительного оборудования для использования по назначению не будет:

- а) проверена;
- б) продемонстрирована;
- в) измерена;
- г) задокументирована.

6. Средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения – это:

- а) система управления измерениями;
- б) измерительное оборудование;
- в) метрологическое подтверждение пригодности.

7. Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения – это:

- а) метрологическая характеристика;
- б) измерительное оборудование;
- в) характеристика оборудования.

8. Измерительное оборудование обычно имеет:

- а) несколько метрологических характеристик;
- б) одну метрологическую характеристику;
- в) 6 метрологических характеристик;
- г) 10 метрологических характеристик.

9. Метрологическая служба – это _____.

Тестовые задания по теме «Зарубежный опыт управления качеством»

1. Отличительные особенности управления качеством в США:

- а) использование методов математической статистики;
- б) ориентация на контроль качества процессов;
- в) развитие творческого потенциала рабочих и служащих;
- г) законодательная основа для проведения всех работ.

2. Отличительные особенности управления качеством в Европе:

- а) гармонизация требований национальных стандартов;
- б) законодательная основа для проведения всех работ;
- в) ориентация на предотвращение возможности допущения дефектов;
- г) совершенствование управления фирмой в целом.

3. Программа «пять нулей» ориентирована:

- а) на руководителей высшего звена;
- б) на существующую технологию;
- в) на весь персонал;
- г) на потребителей.

4. Изречение «Вовлечение каждого в работу по преобразованию компании» присуще:

- а) Ф. Кросби;
- б) стандартам ИСО;
- в) Дж. Джурану;
- г) Э. Демингу.

5. Определите 5 областей, для которых постулаты Деминга имеют решающее значение:

- а) _____;
- б) _____;
- в) _____;
- г) _____;
- д) _____.

6. Отметьте варианты японского подхода к качеству:

- а) качество основывается на низком уровне цен;
- б) первая цель – качество, прибыль не замедлит последовать;
- в) общие идеи насчет качества;
- г) первая цель – прибыль, качество – категория случайная;
- д) строгая политика качества к каждому предмету.

7. Отметьте варианты европейского подхода к качеству:

- а) качество основывается на высоком уровне цен;
- б) первая цель – качество, прибыль не замедлит последовать;
- в) общие идеи насчет качества;
- г) первая цель – прибыль, качество – категория случайная;
- д) строгая политика качества к каждому предмету;

г) НОРМ.

3. Цель системы СБТ:

- а) обеспечить выпуск продукции отличного качества, путем повышения ответственности и стимулирования каждого работника;
- б) повышение надежности изделий за счет укрепления технической подготовки работы КБ;
- в) увеличение надежности и долговечности выпускаемых двигателей;
- г) создание продукции, соответствующей лучшим мировым аналогам.

4. Основными отличиями систем качества (по ИСО 9000) от КСУКП являются:

- а) проверка потребителем производства поставщика;
- б) выбор поставщика комплектующих изделий и материалов;
- в) сквозной контроль качества продукции и прослеживаемость, начиная от материалов и комплектующих и заканчивая утилизацией продукции;
- г) маркетинг.

5. Назовите и распределите аспекты качества по периодам их эволюции:

- а) _____;
- б) _____;
- в) _____;
- г) _____.

6. К какой системе можно отнести формулу $\Pi = \frac{A - Б}{A} 100\%$:

- а) КАНАРСПИ;
- б) БИП;
- в) СБТ;
- г) НОРМ.

7. К социальным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) подбор, расстановка кадров и перемещение кадров;
- б) планомерность и ритмичность работы;
- в) качество технологического оборудования, оснастки, инструмента;
- г) организация отдыха в нерабочее время.

8. К организационным факторам, влияющим на качество продукции, относятся:

- а) научная организация труда, культура производства;
- б) организация работ с поставщиками;
- в) удержание за брак;
- г) качество средств измерения и контроля.

9. Распределите последовательно этапы построения СМК с 1-го по 6-й:

- а) статистический контроль качества;
- б) контроль качества на уровне производителя;
- в) системы качества;
- г) контроль качества на уровне контролера;

- д) полный контроль качества в компании;
- е) контроль качества на уровне инспекции.

10. Организация контроля качества – это:

- а) проверка соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям;
- б) система технических и административных мероприятий, направленных на обеспечение производства продукции, полностью соответствующей требованиям НД;
- в) установление, обеспечение и поддержание необходимого уровня качества продукции при ее разработке;
- г) проверка соответствия количественных или качественных характеристик продукции или процесса.

11. Объектами контроля качества могут быть:

- а) _____;
- б) _____;
- в) _____;
- г) _____.

12. Внедрение СБТ позволило:

- а) количественно оценить качество труда каждого работника;
- б) повысить степень заинтересованности и ответственности каждого работника;
- в) сократить потери от брака и рекламации;
- г) повысить производительность труда.

13. Входной, операционный, приемочный – это виды контроля:

- а) по этапу процесса;
- б) по полноте охвата;
- в) по структуре организации;
- г) по возможности последующего использования.

14. Разработка методов оценки качества включает в себя:

- а) 4 этапа;
- б) 2 этапа;
- в) 3 этапа;
- г) 6 этапов.

15. Определите иерархию следующих документов, начиная с низшего уровня:

- а) процедуры системы качества;
- б) руководство по качеству;
- в) записи по качеству;
- г) рабочие инструкции.

16. Верно ли утверждение, что соответствие стандарту – это оценка качества продукции как соответствующего или несоответствующего требованиям стандарта:

- а) да;
- б) нет.

17. Верно ли утверждение, что соответствие стоимости – это не только соответствие продукции стандарту, но и ее удовлетворение эксплуатационным требованиям:

- а) да;
- б) нет.

18. Верно ли утверждение, что соответствие ожидаемым (неочевидным) потребностям – это высокое качество при низкой цене:

- а) да; б) нет.

19. Российская Федерация:

- а) Принимает в качестве национальных стандартов аутентичные тексты стандартов серии ISO 9000 (в русском переводе);
б) адаптирует требования стандартов серии ISO к российским условиям;
в) разрабатывает собственные стандарты для систем менеджмента качества, не основанные на стандартах ISO;
г) разрабатывает собственные стандарты для систем менеджмента качества, основанные на стандартах ISO.

Тестовые задания по теме «Премии по качеству»

1. Верно ли утверждение: премия Деминга обращает внимание на стратегическое планирование и достижение запланированного уровня качества:

- а) да; б) нет.

2. Премии по качеству дают организации:

- а) материальное благополучие;
б) возможность дороже продавать продукцию;
в) повышение имиджа;
г) гарантию расширения клиентской аудитории.

3. Верно ли утверждение: в премии Малкольма Болдриджа делается акцент на общество, окружающую среду и людей:

- а) да; б) нет.

4. Верно ли утверждение: Европейская премия делает упор на широко распространенную статистическую культуру и стандартизацию, обеспечивающие стабилизацию процессов производства как необходимое условие повышения качества:

- а) да; б) нет.

5. На какие аспекты делают упор премии:

- а) Премия Деминга; в) Премия Болдриджа;
б) Европейская премия; г) Российская премия.

6. В Российской премии по качеству баллы распределяются между:

- а) _____; б) _____.

7. На какой показатель в премии Болдриджа выделяется большее количество баллов:

- а) использование человеческих ресурсов;
б) достигнутые результаты в области качества;
в) обеспечение качества продукции и услуг;
г) удовлетворение требований потребителей.

8. В Европейской премии за качество оценочные показатели компании-претендента группируются по восьми направлениям. Дополните их:

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| а) руководство качеством (10 %); | д) _____; |
| б) политика и стратегия (8 %); | е) _____; |
| в) результаты бизнеса (15 %); | ж) _____; |
| г) ресурсы управления (9 %); | з) _____. |

9. Премия Болдриджа учреждена:

- | | |
|---------------|--------------|
| а) в 1987 г.; | в) в 1990 г. |
| б) в 1992 г.; | |

10. Премия Деминга подразделяется на 2 категории:

- | | |
|-----------|-----------|
| а) _____; | б) _____. |
|-----------|-----------|

11. Задачами Европейской премии за качество являются:

- поощрение компаний, перенимающих положительный опыт в управлении качеством;
- признание заслуг компаний, уделяющих исключительно большое внимание управлению качеством.

Тестовые задания по теме «Основные идеи управления качеством»

1. Планирование качества – это деятельность, которая устанавливает цели и требования к качеству и применению элементов системы качества:

- | | |
|--------|---------|
| а) да; | б) нет. |
|--------|---------|

2. Политика в области качества – это:

- документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества организации;
- основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством;
- аспекты общей функции управления, которые определяют политику в области качества, цели и ответственность.

3. Надежность – это:

- способность продукта удовлетворять клиента техническими характеристиками;
- предоставление потребителю продукта или услуги со всеми заявленными характеристиками;
- свойство продукта сохранять во времени заданные характеристики.

4. Отметьте, какие из терминов относятся к качеству:

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| а) градация; | г) несоответствие; |
| б) политика в области качества; | д) контроль; |
| в) надежность; | е) аудитор. |

5. Отметьте, какие из терминов относятся к характеристикам качества:

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| а) градация; | г) несоответствие; |
| б) политика в области качества; | д) контроль; |
| в) надежность; | е) аудитор. |

6. Отметьте, какие из терминов относятся к менеджменту:

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| а) градация; | г) несоответствие; |
| б) политика в области качества; | д) контроль; |
| в) надежность; | е) аудитор. |

7. Выберите правильный ответ: качество – это:

- а) свойство, реально удовлетворяющее потребителей;
- б) степень удовлетворения потребителя;
- в) производитель должен узнать требования потребителя;
- г) сделать свою продукцию такой, чтобы она удовлетворяла требованиям потребителя;
- д) совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;
- е) степень, в которой совокупность присущих характеристик соответствует требованиям.

8. Внутреннее качество – это:

- а) качество проектирования;
- б) качество процесса;
- в) качество эксплуатации;
- г) качество послепродажного обслуживания;
- д) удовлетворение внутреннего потребителя;
- е) соответствие требованиям стандарта.

9. Объективные доказательства качества фиксируются:

- | | |
|-------------------|--------------------------------|
| а) в инструкциях; | в) в записях; |
| б) в приказах; | г) в руководствах по качеству. |

10. Содержат ли стандарты серии ISO 9000 конкретные требования к качеству продукции:

- а) содержат;
- б) не содержат;
- в) предполагается, что такие требования, отражающие нормы национального законодательства, включаются в текст стандартов при их принятии в каждой конкретной стране.

11. Предметом сертификации СМК являются:

- а) соответствие всем стандартам серии ISO 9000 в совокупности;
- б) соответствие каждому из стандартов в отдельности;
- в) соответствие стандарту ISO 9000;
- г) соответствие стандарту ISO 9001;
- д) соответствие стандартам ISO 9001 и 9004 в совокупности.

12. Имеет ли право компания самостоятельно (без сертификации) заявить о своем соответствии стандартам серии ISO 9000:

- а) да; б) нет.

13. Наилучшей системой управления является:

- а) система снижения издержек;
б) система управления персоналом;
в) система предотвращения ошибок;
г) система увеличения прибыли.

14. Главной целью руководителя организации является (в контексте СМК):

- а) получение прибыли компании;
б) соблюдение законодательных и регулирующих требований;
в) удовлетворение поставщиков;
г) удовлетворение заказчиков.

15. Кто несет убытки за плохое качество:

- а) сама организация; г) население;
б) государство; д) потребители;
в) никто; е) поставщики.

16. Основной целью организации в области качества является:

- а) получение прибыли акционерами;
б) выполнение требований стандарта;
в) повышение удовлетворенности потребителей;
г) повышение удовлетворенности сотрудников;
д) повышение конкурентоспособности.

17. Отметьте, какие из перечисленных процессов входят в состав основных:

- а) удовлетворенность потребителей;
б) закупки;
в) формирование плана производства;
г) управление несоответствующей продукцией;
д) производство продукции.

18. При разработке стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2008 использована методология:

- а) IDEF 0;
б) развертывания функций качества;
в) TQM;
г) PDCA.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тестовые задания по разделу ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Введение»	3
Тестовые задания по разделу 1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Область применения»	4
Тестовые задания по разделу 2.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Обоснование необходимости СМК».....	5
Тестовые задания по разделу 2.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Требования к системам менеджмента качества и требования к продукции».....	6
Тестовые задания по разделу 2.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Подход к системам менеджмента качества»	7
Тестовые задания по разделу 2.4 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Процессный подход».....	8
Тестовые задания по разделу 2.5 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Политика и цели в области качества».....	9
Тестовые задания по разделу 2.6 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Роль высшего руководства в СМК»	10
Тестовые задания по разделу 2.7 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Документация»	11
Тестовые задания по разделу 2.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Оценивание системы менеджмента качества».....	12
Тестовые задания по разделу 2.9 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Постоянное улучшение»	14
Тестовые задания по разделу 2.10 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Роль статистических методов»	14
Тестовые задания по разделу 2.11 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Направленность СМК и других систем менеджмента»	15
Тестовые задания по разделу 2.12 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Взаимосвязь между СМК и моделями совершенства»	16
Тестовые задания по разделу 3.1 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к качеству»	17
Тестовые задания по разделу 3.2 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к менеджменту».....	18
Тестовые задания по разделу 3.3 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к организации»	20
Тестовые задания по разделу 3.4 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к процессам и продукции»	21
Тестовые задания по разделу 3.5 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к характеристикам».....	23
Тестовые задания по разделу 3.6 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к соответствию»	23
Тестовые задания по разделу 3.7 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к документации»	25

Тестовые задания по разделу 3.8 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к оценке»	27
Тестовые задания по разделу 3.9 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к аудиту»	29
Тестовые задания по разделу 3.10 ГОСТ Р ИСО 9000-2005 «Термины, относящиеся к обеспечению качества процессов измерения»	32
Тестовые задания по теме «Зарубежный опыт управления качеством»	34
Тестовые задания по теме «Отечественный опыт в управлении качеством»	35
Тестовые задания по теме «Премии по качеству»	38
Тестовые задания по теме «Основные идеи управления качеством»	39