

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

**ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра экономики и внешнеэкономической деятельности

**Маханько Г. В.**

**Управление качеством**

методические рекомендации  
для практических занятий для студентов  
экономического факультета  
направление подготовки 38.03.02 «Менеджмент»  
профиль подготовки «Производственный менеджмент»

КубГАУ  
2015

Маханько Г.В.

Методические рекомендации для практических занятий по дисциплине «Управление качеством» по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Производственный менеджмент»/ Г. В. Маханько. – Краснодар: КубГАУ,- 2015.- 95с.

Методические рекомендации для практических занятий по дисциплине «Управление качеством» предназначен для бакалавров по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Производственный менеджмент». В методических рекомендациях даны тематика практических занятий, вопросы для обсуждения и контроля, практические задачи, тесты, темы рефератов , рекомендуемая литература.

© Маханько Г. В., 2015

© ФГБОУ ВПО «Кубанский  
государственный аграрный  
университет», 2015



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
1.План практических занятий .....	6
2Литература.....	66

## ВВЕДЕНИЕ

Целью курса изучения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов комплекса знаний в области теоретических основ управления качеством и умений практического управления качеством на предприятии в соответствии с международными стандартами .

Необходимость изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой эффективная деятельность различного рода предприятий основывается на конкурентоспособности (услуг, продукции, информации). Основу конкурентоспособности продукции составляет ее качество. Стабильность высокого спроса продукции достигается путем внедрения на предприятиях систем качества продукции и подтверждается их сертификацией.

В методическом пособии приведены задания по основным темам курса, включающие методические рекомендации по выполнению практических заданий, написанию докладов и рефератов согласно указанной тематике, по самостоятельной работе. В методическое пособие включены приложения, система заданий для внеаудиторной работы, а также краткий словарь по управлению качеством.

Методическое пособие составлено в соответствии с программой курса «Управление качеством» для студентов экономического факультета по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль подготовки «Производственный менеджмент»

# **ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

## **Тема 1. Качество как экономическая категория управления. Эволюция подходов к управлению качеством**

ПК-3, ПК-5, ПК-8

### **План практического занятия**

1. Понятие качества и значение повышения качества. Качество как объект управления.
2. Понятие управляющей системы.
3. Основные концепции менеджмента качества в России.
4. Становление и развитие менеджмента качества.
5. Эволюция подходов к управлению качеством в России.
6. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества

### **Темы рефератов и докладов**

1. Значение повышения качества.
2. Становление и развитие менеджмента качества
3. Эволюция подходов к управлению качеством в России
4. Концепция контроля качества изготовленной продукции.
5. Концепция управления качеством в ходе изготовления продукции.
6. Концепция всеобщего управления качеством.
7. Концепция всеобщего менеджмента качества.

### **Контрольные вопросы**

1. Что понимается под качеством?
2. Кто был первым исследователем категории качества?
3. Как в стандартах Российской Федерации определено качество продукции?
4. Какие новые стороны понятия «качество продукции» открывает трактовка К. Исикавы?
5. Что понимается под понятием «система качества» и «управлением качеством» продукции?
6. Что понимается под международным стандартом, политикой в области качества, планирование качества?

## Тесты

1. «Чем обусловлено большое внимание качеству продукции?»

- а) рыночной средой
- б) конкурентной средой
- в) конкурентоспособностью
- г) спросом

2. «Что может привлечь потребителя?»

- а) низкая цена
- б) качество
- в) большое количество товаров на рынке
- г) потребительские свойства

3 «Основными функциями в системе управления качеством являются:»

- а) планирование
- б) тиражирование
- в) осуществление
- г) контроль
- е) управление воздействием
- ж) реагирование

4 Важными свойствами для оценки качества являются:

- а) первоначальный уровень
- б) технический уровень
- в) эстетический уровень
- г) финансовый уровень
- д) эксплуатационный уровень
- е) концептуальный уровень

5 Для современного рынка, как показывают исследования отечественных и зарубежных ученых, характерна устойчивая тенденция к повышению роли ### форм конкуренции, особенно конкуренции качества.»

6. Для того, чтобы та или иная спроектированная и документированная система качества, включающая управление процессами, заработала, нужно:

- а) использовать средства мотивации для персонала

- б) значительный финансовый бюджет
- в) обучать кадровый ресурс как по профессиональным вопросам, так и по вопросам менеджмента качества
- г) выстроить правильные отношения с потребителями
- д) научиться так управлять поставщиками, чтобы вовремя получать от них необходимую продукцию заранее установленного качества
- е) интуиизм аппарата управления

7 «Основные составляющие TQM являются»:

- а) TQC – Всеобщее управление качеством
- б) QI – Улучшение качества
- в) SQ – Стратегия качества
- г) QA – Обеспечение качества
- д) MQ – Мотивация качества
- е) QPanning – Планирование качества
- ж) QPolicy – Политика качества

8 «Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством представляет собой ...»:

- а) философию качества
- б) организацию менеджмента качества
- в) методологию качества
- г) систему качеств

9. «Главной целью менеджмента качества является»:

- а) различные виды контроля
- б) оценка
- в) обеспечение качеством
- г) анализ
- д) проектирование
- е) управление качеством

10. Кто из ученых в 1964 г. предложил программу "0дефектов»:

- а) Кросби (Crosby, Philip B.)
- б) Деминг (Deming W. Edwards)
- в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)
- г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)



д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

11. «Кто предложил программу менеджмента качества из 14 пунктов, разработал принцип постоянного улучшения качества, которые произвели революцию в японской промышленности.»:

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

12. «Какой ученый разработал принципы тотального управления качеством и параллельного (одновременного) инжиниринга; более 10 лет проработал в GeneralElectric, затем основал собственную консалтинговую фирму GeneralSystemsCompany, Ltd, президентом которой является до настоящего времени.»:

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

е) Месинг (Masing Walter)

ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

13. «Кто придумал "круг качества", предложил диаграммы "причины - следствие", разработал концепцию управления качеством, в котором участвует весь коллектив предприятия.»:

а) Кросби (Crosby, Philip B.)

б) Деминг (Deming W. Edwards)

в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)

г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)

д) Джуран (Juran, Joseph M.)

ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

14. «Кто разработал принцип "триад качества"; является одним из ведущих бизнес - консультантов в области качества»:

- а) Кросби (Crosby, Philip B.)
- б) Деминг (Deming W. Edwards)
- в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)
- г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)
- д) Джуран (Juran, Joseph M.)
- е) Месинг (Masing Walter)
- ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

15. Предложил функцию потерь качества, разработал методику планирования промышленных экспериментов»:

- а) Кросби (Crosby, Philip B.)
- б) Деминг (Deming W. Edwards)
- в) Фейгенбаум (Feigenbaum Armand V.)
- г) Ишикава (Ishikawa, Kaori)
- д) Джуран (Juran, Joseph M.)
- е) Месинг (Masing Walter)
- ж) Тагути (иногда Тагучи - Taguchi, Genichi)

17. Кем разработана концепция статистического управления качеством?:

- а) Э. Деминг
- б) В. Шухарт
- в) Д. Джуран
- г) Ф. Тейлор

18. «Выберите процессы, характеризующие «триаду качества»»

- а) контроль
- б) планирование
- в) улучшение
- г) нормирование

19. «Назовите структуру затрат на управление качеством, предложенную А.Фейгенбаумом.»

- а) затраты поставщиков и потребителей
- б) затраты государства
- в) затраты производителей продукции

- г) затраты общества
  - д) совместные затраты производителей продукции и поставщиков.
20. «Сколько принципов качества сформулировал Деминг?»:
- а) 16
  - б) 12
  - в) 14
  - г) 10

## **Тема 2. Международные стандарты ISO серии 9000**

ПК-3,ПК-5, ПК-8

### **План практического занятия**

1. Структура базовых стандартов ISO серии 9000. Связь с критериями и философией стандартов ИСО 9000.
2. Интеграция задач обеспечения качества с задачами бизнеса и интересами общества.
3. Роль стандартов ИСО 9000 в развитии менеджмента качества.

### **Темы рефератов и докладов**

1. Сущность, роль и значение Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).
2. Российские службы стандартизации
3. Государственная система стандартизации (ГСС)
4. Основные категории нормативных документов по стандартизации, действующие в Российской Федерации
5. Задачи службы стандартизации предприятия

### **Контрольные вопросы**

1. Что определяет Международный стандарт ИСО 9000?
2. Каковы основные принципы систем менеджмента качества по ИСО серии 9000?
3. Какова роль международных стандартов ИСО серии 9000 в условиях глобализации экономики?
4. Что понимается под понятием «правила доверия»?
5. что представляет собой ИСО 9000?

## Тесты

1. «Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...»
  - а) помочь организациям повысить квалификацию персонала;
  - б) помочь организациям увеличить цены на продукцию;
  - в) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).
2. «ИСО 9001 определяет ...»
  - а) основные положения СМК и устанавливает терминологию;
  - б) требования к СМК;
  - в) рекомендации по улучшению деятельности СМК.
3. «Основу стандартов СМК образуют ...»
  - а) 7 принципов менеджмента качества;
  - б) 8 принципов менеджмента качества;
  - в) 10 принципов менеджмента качества;
4. «Лидерство руководителя, ориентация на потребителя, системный подход, взаимовыгодные отношения с поставщиками, вовлечение работников, постоянное улучшение, принятие решений основанное на фактах, процессный подход – это ...»
  - а) задачи менеджмента качества;
  - б) функции менеджмента качества;
  - в) принципы менеджмента качества;
  - г) цели менеджмента качества.
5. «В каком году были внесены последние изменения в стандарт ИСО 9001?»
  - а) 2008;
  - б) 2001;
  - в) 2005.
6. «Качество это-...»
  - а) степень удовлетворенности потребителя;
  - б) потребность, которая установлена или является обязательной;
  - в) степень соответствия совокупности характеристик/свойств требованиям.

7. «Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это - ...»

- а) политика в области качества;
- б) цели в области качества;
- в) система менеджмента качества.

8. «Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей в области качества, это -...»

- а) политика в области качества;
- б) цели в области качества;
- в) система менеджмента качества.

9. «Международная организация по стандартизации требует пересмотра всех стандартов каждые ...»

- а) 3 года;
- б) 10 лет;
- в) 5 лет.

10. «Международный документ, регламентирующий представление о правах потребителя, в том числе о праве на полную и достоверную информацию о качестве покупаемого товара – это ...»

- а) международный стандарт;
- б) политика качества предприятия;
- в) ИСО 9000;
- г) технические требования;
- д) ОТК.

11. «ИСО 9000 рекомендует строить управление процессами по направлениям...»

- а) через структуру и работу самого процесса, внутри которого имеются потоки продукции и информации;
- б) через качество продукции и информации, протекающих внутри структуры;
- в) через организационную структуру предприятия, ответственного за процесс;
- г) через анализ качества потребительского выбора и стоимости.

12. «В ИСО 9000 выделяются следующие общие категории продукции...»

- а) оборудование (технические средства);
- б) интеллектуальная продукция (средства), под которым понимается продукт интеллектуальной деятельности, включающий в себя информацию, выраженную через средства поддержки; интеллектуальная продукция может быть как в форме программ для компьютера, так и в форме концепций, протоколов или методик;
- в) перерабатываемые материалы, под которыми понимается материальная продукция, получаемая путем переработки сырья в заданное состояние; перерабатываемые материалы;
- г) услуги;
- д) работы.

13. «В соответствии со стандартом ИСО определите последовательность этапов жизненного цикла продукции»

- 1. Упаковка и хранение.
- 2. Монтаж и эксплуатация.
- 3. Проектирование и разработка технических требований, разработка продукции.
- 4. Контроль, проведение испытаний и обследований.
- 5. Маркетинг, поиск и изучение рынка.
- 6. Утилизация после испытания.

14.  
15. «Основополагающими стандартами являются...»

- а) 9000:2000 и 9001:2000;
- б) 9000:2000 и 19011:2000;
- в) 9000:2000 и 9004:2000;
- г) 9001:2000 и 9004:2000.

16. «Основополагающим нормативным документом для аудиторов EQNET служит...»

а) ИСО 10011;

- б) ИСО 14001;
- в) ИСО 19011;
- г) ИСО 10014.

17. «Комплекс каких документов содержит стандарт ИСО 9004-2000?»

- а) Система менеджмента качества. Требования;
- б) Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и охраны окружающей среды;
- в) Система менеджмента качества. Руководящие указания по улучшению качества;
- г) Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

18. «Какой стандарт ИСО содержит комплекс документов по обеспечению качества измерительного оборудования?»

- а) 10012;
- б) 9000:2000;
- в) 19011:2000;
- г) 9004:2000.

19. «Какой стандарт заменяет стандарты ИСО 9001, ИСО 9002, ИСО 9003 версии 1994 года?»

- а) 9001:2000;
- б) 9000:2000;
- в) 19011:2000;
- г) 9004:2000.

20. «Сколько всего различают базовых стандартов ИСО?»

- а) 5;
- б) 8;
- в) 7;
- г) 4.

21. «В каком году Международная организация по сертификации стала фактически работать?»

- а) В 1990 году;
- б) В 1950 году;
- в) В 1947 году;
- г) В 1955 году.

22. «Где находится штаб квартира ИСО?»

- а) Лондон
- б) Москва
- в) Вашингтон

г) Женева

**23** «Международные стандарты качества – это...»

а) ИСО 9000;

б) ИСО 300;

в) ИСО 900;

г) ИСО 9004.

**25.** «Что означает условное обозначение TQM?»

а) Обеспечение качества;

б) Всеобщий менеджмент качества;

в) Улучшение качества;

г) Планирование качества.

**26.** «Сколько стран входит в состав ИСО?»

а) 58;

б) 100;

в) 164;

г) 211.

**27.** «Сфера деятельности ИСО касается стандартизации во всех областях кроме...»

а) продукты питания;

б) электротехника и электроника;

в) услуги;

г) бытовая химия.

**28.** «Помимо стандартизации ИСО также занимается...»

а) страхованием;

б) апробацией;

в) лицензированием;

г) сертификацией.

**29.** «В каком году Россия вошла в Совет ИСО?»

а) 2005;

б) 2000;

в) 1990;

г) 2013.



## Тема 3. Этапы развития систем качества

ПК-3, ПК-5, ПК-8

### План практического занятия

1. Основные этапы развития систем качества.
2. Пять звезд качества.

### Темы рефератов и докладов

1. Взаимосвязь общего менеджмента и менеджмента качества
2. Процесс управления качеством.
3. Специальные функции управления качеством.
4. Система управления качеством продукции
5. Возможности и эффективность информационных систем обеспечения качества.
6. Система углубленных знаний (ProfoundKnowledge) для понимания и практического применения TQM.
7. Параметры качества руководителя, владеющего глубокими знаниями системы ProfoundKnowledge.
8. Инструменты руководителя по управлению качеством. Круг качества Деминга.

### Контрольные вопросы

1. В чем различия между интегрированным и межфункциональными процессами управления качеством?
2. Основатель кружков качества?
3. Цели кружков качества (QualityCircle, QC)?
4. В чем сущность системы Тейлора?
5. Кто является автором тотального (всеобщего) управления качеством — TQC?
6. Кто является автором системы КАНАРСПИ?
7. В чем главная целевая установка систем качества, построенных на основе стандартов ИСО серии 9000?

### Тесты

1. Как называется фигура, используемая для графической иллюстрации основных этапов развития систем качества?»
  - а) круг качества
  - б) звезда качества
  - в) квадрат качества
  - г) треугольник качества
2. «Для того, чтобы спроектированная и документированная система качества, включающая управление процессами, заработала, нужно:»
  - а) выстроить сомнительные отношения с партнером
  - б) научиться так управлять поставщиками, чтобы вовремя получать от них необходимую продукцию заранее установленного качества
  - в) использовать исключительно только новые технологии
  - г) использовать специальную систему нормативов и санкций
3. «В каком году была разработана первая звезда качества?»
  - а) 1900
  - б) 1902
  - в) 1904
  - г) 1905
4. «Кем была разработана первая звезда качества?»
  - а) Х. Ролинг
  - б) А. Фейгенбау
  - в) Ф. Тейлор
  - г) Э. Делинг
5. «Основная задача первой звезды качества:»
  - а) устанавливала требования к внешнему виду изделия
  - б) устанавливала требования к качеству изделий в виде определенных пропорций его внутреннего содержания и внешнего вида
  - в) устанавливала требования к качеству в виде жестких нормативов;
  - г) устанавливала требования к качеству изделий в виде полей допусков и определенных шаблонов
6. «Вторая звезда качества была разработана: »
  - а) в 1934
  - б) в 1924
  - в) в 1914
  - г) в 1904

7. « Какие методы впервые были включены в систему качества в связи с появлением второй системы качества? »
- а) статистические
  - б) табличные
  - в) графические
  - г) физико-математические
8. « Какая концепция служит основой для третьей звезды качества? »
- а) концепция выборочного управления качеством
  - б) концепция тотального управления качеством
  - в) концепция либерального управления качеством
  - г) концепция мягкого управления качеством
9. « Главный мотив, заложенный в третьей звезде качества :»
- а) работа ради получения наивысшей прибыли
  - б) работа в одиночку, забота о фирме
  - в) работа в коллективе, забота о фирме
  - г) материальное поощрение
10. «Сколько, как правило, выделяют «звезд качества» в процессе развития систем качества»
- а) семь
  - б) четыре
  - в) пять
  - г) не выделяют вообще
11. «Составные элементы «Звезды качества»»:
- а) время бизнес-процессов
  - б) система мотивации качественной работы
  - в) система обучения персонала
  - г) система взаимоотношений с потребителями
  - д) тип руководства
  - е) технологии производства
  - ж) система взаимоотношений с поставщиками документированная организационная система управления качеством (функции и процессы)
  - з) свойства продукции
12. «Для качества как объекта менеджмента свойственны составные части менеджмента»:

- а) бизнес-проектирование
- б) планирование
- в) анализ
- г) контроль
- д) система обучения персонала
- е) организационное управление

13. Автором системы КАНАРСПИ ( качество, надежность, ресурс с первых изделий) является:

- а) Х. Вадсворд
- б) Э. Шилинг
- в) Э. Делинг

14. « Какая концепция служит основой для четвертой звезды качества?»

- а) авторитарный менеджмент качества ?»
- б) демократический менеджмент качества
- в) либеральный менеджмент качества
- г) тотальный менеджмент качества

15. « 12. Основная философия TQM:»

- а) минимизация затрат превыше всего
- б) улучшению нет предела
- в) все ради общества
- г) наша цель общественное благо

16. « На каком этапе развития систем качества появился новый тип работников - трудоголики?»

- а) вторая звезда качества
- б) третья звезда качества
- в) четвертая звезда качества
- г) пятая звезда качества

17. Стандарты ISO 14000, появившиеся в пятой звезде качества, устанавливали:

- а) Требования к системам менеджмента с точки зрения защиты окружающей среды и безопасности продукции
- б) Требование к системам менеджмента с точки зрения максимального увеличения прибыли
- в) Требования к системам менеджмента с точки зрения общественного благо

- г) требования к системам менеджмента с точки зрения минимизации затрат
18. « На каком этапе развития систем качества появилась специальность – инженер по качеству? »
- а) первая звезда
  - б) вторая звезда
  - в) третья звезда
  - г) четвертая звезда
19. « Кто является автором в концепции управления качеством на этапе третьей звезды качества? »
- а) А. Фейгенбаум
  - б) Т. Сейфи
  - в) Э. Шилинг
  - г) Г. Вадсворд
20. « В какой период четвертой звезды качества? »
- а) 50-60е гг XX вв
  - б) 60-70е гг XX вв
  - в) 70-80е гг XX вв
  - г) 80-90е гг XX вв
21. « Стандарт OS-9000 был разработан: »
- а) тройкой американских автомобильных компаний
  - б) парой американских автомобильных компаний
  - в) тройкой американских парфюмерных компаний
  - г) тройкой текстильных европейских компаний
22. Главное достижение этапа, характеризуемого пятой звездой:
- а) внедрение стандартов ISO 14000 и ISO-9000
  - б) внедрение стандартов ISO 14000 и OS-9000
    - в) внедрение стандартов IOS 9000 и OS-9000
    - г) внедрение стандартов ISO 14000 и OS-11000
23. Основные идеи TQM были зарожжены:
- а) в Кореи и США
  - б) в Кореи и Китае
  - в) в США и Европе
  - г) в США и Китае
24. Система TQM – это:

- а) управление качеством с целью выполнения установленных требований
  - б) управление качеством с целью выполнения уставных требований, а также управление целями
  - в) политика качества
  - г) планирование качества, направленное на его улучшение
26. « В какие годы была выдвинута концепция тотального управления качеством? »
- а) 30-е годы XX века
  - б) 40-е годы XX века
  - в) 50-е годы XX века
  - г) 60-е годы XX века
27. « На каком этапе развития качества появились документированные системы качества? »
- а) первая звезда
  - б) вторая звезда
  - в) третья звезда
  - г) четвертая звезда
28. « Какая страна проводила обучение специалистов в системе качества продуктов? »
- а) США
  - б) Япония
  - в) Вьетнам
  - г) Китай
29. « Какая страна имеет наибольший успех в области систем качества? »

- а) Япония
  - б) Китай
  - в) Германия
  - г) Вьетнам
30. « Что включает звезда качества? »

- а) систему взаимоотношений с потребителями
- б) систему мотивации
- в) систему взаимоотношений с инвесторами
- г) систему взаимоотношения с государством

31. « Система TQC- это: »

- а) обеспечение качества
- б) улучшения качества
- в) планирование качества
- г) всеобщее управление качества

#### **Тема 4. Основы механизмов управления качеством.**

ПК-3,ПК-5, ПК-8

#### **План практического занятия**

1. Понятие системы качества.
2. Механизм управления качеством. Контроль качества
3. Значение стандартизации в управлении качеством
4. Текущее управление качеством.

#### **Темы рефератов и докладов**

1. Контроль качества продукции
2. Управление качеством на стадиях жизненного цикла продукции
3. Особенности управления качеством продукции на предприятиях АПК
4. Причины появления национальных премий за качество, их роль в моральном и материальном стимулировании высокого уровня качества.
5. Виды национальных премий за качество, методика их формирования.

6. Российская премия за качество.

#### **Контрольные вопросы**

1. В каком стандарте дано определение системы качества ?
2. Какие этапы выделяют в современной теории и практике управления качеством?

3. Что понимают под системой управления качеством продукции?
4. Что включают в себя стратегические функции системы управления качеством продукции?
5. Каким требованиям должна удовлетворять система управления качеством?
6. Что включает система управления качеством ?
7. Что должна предусматривать политика в области качества?
8. С точки зрения потребителя, качество изделия – это?

### **Тесты**

1. «Действия, осуществляемые при создании, эксплуатации или потреблении продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня ее качества»
  - а) управление качеством продукции
  - б) управление персоналом
  - в) управление организацией
2. «Выберете правильное расположение стадий жизненного цикла продуктов»
  - а) внедрение, рост, зрелость, спад
  - б) зрелость, внедрение, рост, спад
  - в) спад, зрелость, внедрение, рост
  - г) внедрение, зрелость, рост, спад
3. Какой из пунктов не относится к основным функциям управления качеством
  - а) прогнозирование потребностей рынка, технического уровня и качества продукции;
  - б) планирование повышения качества продукции;
  - в) нормирование требований к качеству продукции и стандартизация;
  - г) разработка стратегии организации
4. «С позиции потребителя качество изделия это»
  - а) степень удовлетворения требований потребителя
  - б) его себестоимость
  - в) его цена
  - г) степень удовлетворения производителя
5. «Система качества это»
  - а) методы по разработке стратегии организации



б) структурированный набор документов, регламентирующий определенные аспекты производственной деятельности предприятия, который включает политику в области качества, руководство по качеству, методологические инструкции (описания процедур) и рабочие инструкции (протоколы, формы отчетов, описания работ и др.).

в) прогнозирование объема выпуска продукции

г) документы бухгалтерской отчетности

6. «Совокупность взаимосвязанных объектов и субъектов управления, используемых принципов, методов и функций управления на различных этапах жизненного цикла продукции и уровнях управления качеством»

а) планирование качества продукции

б) разработка стратегии сбыта товаров

в) выработка миссии организации

г) механизм управления качеством продукции

7. «Контроль качества – это»

а) контроль за сбытом товара

б) маркетинговый контроль

в) представляет собой процесс, используемый для того, чтобы убедиться в определенном уровне качества продукции или услуги

г) система качества

8. «Текущее управление качеством связано с»

а) контролем технологических процессов

б) контролем маркетингового отдела

в) исключительно, себестоимостью и ценой товара

г) контролем за отчетностью организации

9. «Стандартизация - это»

а) учет доходов и расходов организации

б) процесс изготовления продукции

в) управление качеством

10. «Стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов всех стран»

а) региональная стандартизация

б) локальная стандартизация

в) международная стандартизация

г) местная стандартизация

11. «Стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира»

а) региональная стандартизация

б) локальная стандартизация

в) международная стандартизация

г) местная стандартизация

12. «Основное назначение международных стандартов это»

а) это создание на международном уровне единой методической основы для разработки новых и совершенствования действующих систем качества и их сертификации

б) создание таможенных барьеров

в) это фактор повышения квалификации работников

г) это система мер по обеспечению неприкосновенности государств

13. «Выберите цели международной стандартизации»

а) сближение уровня качества продукции, изготавливаемой в различных странах

б) обеспечение взаимозаменяемости элементов сложной продукции

в) содействие международной торговле

г) содействие взаимному обмену научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса

:д) обеспечение неприкосновенности государств

14. «Выберите европейские организации стандартизации»

а) CEN (the European Committee for Standardization)

б) CENELEC (the European Committee for Electrotechnical Standardization)

в) ETSI (European Telecommunications Standards Institute)

г) NATOStandardizationStaffGroup

15. «Национальная система стандартизации это»

а) содействие взаимному обмену научно-технической информацией и ускорение научно-технического прогресса

б) стандартизация, участие в которой открыто для соответствующих органов стран только одного географического или экономического региона мира

в) национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, а также правила их создания и использования

г) система мер по обеспечению неприкосновенности государств

16. «Национальный стандарт это»

а) стандарт, утвержденный национальным органом РФ по стандартизации, в соответствии с имеющимися правилами стандартизации, нормами и рекомендациями

б) стандарт, утвержденный промышленной организацией

в) стандарт, утвержденный транснациональными корпорациями

г) стандарт утвержденный ВТО

17. «Срок публичного обсуждения проекта национального стандарта со дня опубликования уведомления о разработке проекта национального стандарта до дня опубликования уведомления о завершении публичного обсуждения должен быть не менее»

а) 2 года

б) 5 месяцев

в) 4 месяца

г) 2 месяца

18. «Региональный стандарт это»

а) стандарт принятый правительством страны

б) стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации

в) стандарт принятый ВТО

г) стандарт принятый ISO

19. «Отраслевой стандарт это»

а) стандарт, который устанавливается на те виды продукции, нормы, правила, требования, понятия и обозначения, регламентация которых необходима для обеспечения качества продукции данной отрасли

б) стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации

в) стандарт принятый ВТО

г) стандарт принятый ISO

20. «Стандарт предприятия это»

а) стандарт, который устанавливается на те виды продукции, нормы, правила, требования, понятия и обозначения, регламентация которых необходима для обеспечения качества продукции данной отрасли

б) стандарт, принятый региональной организацией по стандартизации

в) стандарт, принятый ВТО

г) это стандарт, который устанавливает требования к конкретному виду продукции, услуге, процессу (или работе)

21. «Стандарт предприятия применяется только одним»

а) государством

б) регионом

в) физическим или юридическим лицом

г) политическим объединением

22. «Объект стандартизации - это»

а) политика государства

б) организация

в) продукция, процесс или услуга, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п.

23. «Совокупность взаимосвязанных объектов стандартизации :

а) стандарт

б) область стандартизации

в) организация

г) предмет стандартизации

24. «Документ, в котором содержатся обязательные правовые нормы:

а) регламент

б) соглашение

в) договор

г) объяснительная

25. «Нормативные документы по стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом»

а) о банкротстве

б) о стандартах

в) о стандартизации

г) о правилах стандартизации качества

26. «Кроме стандартов нормативными документами являются также»

а) объяснительная

б) правила по стандартизации

в) рекомендации по стандартизации

г) технические условия

27. «Стандарты на продукцию (услуги) устанавливают требования к»

а) нормативно-правовым актам

- б) конкретным видам работ, таких, как разработка, производство, эксплуатация, хранение, транспортировка, ремонт и утилизация
- в) продуктов
- г) политике предприятия

28. «Эти условия разрабатывает предприятие (или другой субъект хозяйственной деятельности) в том случае, когда стандарт создавать нецелесообразно»

- а) психологические
- б) технические
- в) нормативные
- г) разовые

## **Тема5. Международные организации по стандартизации и качеству продукции**

ПК-3,ПК-5, ПК-8

### **План практического занятия**

1. Развитие международных организаций и их роль на становление эталонов качества.
2. Место и значение международных организаций в становлении стандартизации мира.
3. Сотрудничество России с международными организациями по стандартизации и качеству продукции.

### **Темы рефератов и докладов**

1. Международная организация по стандартизации (ИСО) и Международная электротехническая комиссия (МЭК), состав, структура и методология деятельности.
2. Статус международных стандартов, порядок и формы их применения.
3. Деятельность Европейской экономической комиссии ООН (ЕОК ООН) в области стандартизации.
4. Региональная система стандартизации стран Европейского экономического сообщества (ЕЭС).
5. Технические директивы ЕЭС и евростандарты.

## Контрольные вопросы

1. Какие два вида членства установлены в ИСО?
2. Какие организации относятся к Органам ИСО?
3. Функции комитетов КАСКО и КОПОЛКО
4. Являются ли Международные стандарты ИСО обязательными?

## Тесты

1. «Международная стандартизация – это»
  - а) совокупность организаций по стандартизации и продуктов их деятельности: стандартов, рекомендаций, технических отчетов и другой научно-технической продукции
  - б) контроль и аудит стандартов и нормативов по производству продукции и оказанию услуг;
  - в) всемирная организация по составлению стандартов качества.
2. Укажите основные международные организации по стандартизации:»
  - а) ИСО, МЭК, МСЭ, ЕОК
  - б) СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ
  - в) ИСО, ООН, ЕС, ВТО
3. «Укажите год создания международных стандартов ИСО:»
  - а) 1946 г.
  - б) 1899 г.
  - в) 1998 г.
  - г) 2000 г.
4. «Высший орган ИСО – это»
  - а) МЭК
  - б) Генеральная Ассамблея
  - в) Технический комитет
  - г) Совет ИСО
5. «Расшифруйте аббревиатуру МЭК»
  - а) Международная электротехническая комиссия +
  - б) Мировой экономической комитет
  - в) Международная экономическая комиссия

6. «Год создания МЭК:»

- а) 1909 г.
- б) 1906 г.
- в) 1945 г.
- г) 1976 г.

7. «В какой области деятельности действуют стандарты МЭК:»

- а) сельское хозяйство
- а) туристический бизнес
- б) промышленность

8. «МСЭ – это:»

- а) международный союз экономистов
- б) мировое сообщество электросвязи
- в) международный союз электросвязи

9. «Чем занимается организация МСЭ?»

- а) координирует деятельность государственных организаций и коммерческих компаний по развитию сетей и услуг электросвязи в мире
- б) организует и контролирует деятельность крупных мировых сообществ, таких как ВТО и ООН
- в) ведет законотворческую деятельность для регулирования экономических процессов в мире

10. «Что такое стандарт?»

- а) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации и утвержденный компетентным органом
- б) справочный документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации
- в) учредительный документ юридического лица

11. «Что может быть объектом стандартизации»

- + а) правила, регламентирующие документы приема и сдачи продукции
- б) каналы реализации продукции
- в) конкретные виды с.-х. продукции
- г) методы определения качества продукции

12. «Кто в РФ осуществляет руководство работами по стандартизации?»

- а) Отраслевые Министерства

б) Госстандарт РФ

в) Правительство РФ

13. «Сколько этапов жизненного цикла продукции предусматривает стандарт ИСО?»

а) 10;

б) 12;

в) 13;

г) 14

14. «В каком плане принципиально важным для системы ИСО 9000-1у94 является вновь введенное положение о том, что вся работа, выполняемая организацией, рассматривается как совокупность взаимосвязанных процессов?»

а) методологическом

б) техническом

в) идеологическом

г) технологическом

д) экономическом

15. «Сколько процентов контрактов на поставку продукции в России предусматривают подтверждения о наличии системы обеспечения качества, соответствующей ИСО серии 9000?»

а) 60

б) 70

в) 80

г) 90

д) 100

16. «Сколько стандартов МС ИСО серии 9000 были разработаны ИСО/ТК 176 в 1987 г.?»

а) два;

б) три;

в) четыре;

г) пять;

д) шесть.

17. «Укажите региональные организации по стандартизации качества»

а) ИСО, МЭК, СЕНЭЛЕК

б) ЕТСИ, СЕН, ИСО



в) ИСО, МЭК, МСЭ

г) СЕН, СЕНЭЛЕК, ЕТСИ

18. «Что можно считать началом развития стандартизации в нашей стране?»

а) основание Комитета стандартов, мер и измерительных приборов при Совете Министров СССР.

б) введение метрической системы мер и весов

в) создание Соглашения о проведении согласованной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации

19. «Всемирный день стандартов отмечают»

а) 14 декабря

б) 14 февраля

в) 14 октября

г) 14 марта

20. «В каком году был учрежден Европейский комитет по стандартизации (СЕН)?»

а) В 1961 г.

б) 1981 г.

в) В 1991 г.

г) В 2001 г.

21. «Назовите страны, где стремление к повышению качества продукции превратилось в национальное движение:»

а) Бенин

б) США

в) Великобритания

г) Россия

д) Германия

**Тема 6 . Методологические основы управления качеством**  
ПК-3,ПК-5, ПК-8

### **План практического занятия**

1. Показатели качества и оценка уровня качества продукции
2. Организация контроля качества продукции.
3. Технический контроль качества продукции
4. Статистический и входной контроль качества продукции.

## 5. Контрольные карты

### Контрольные вопросы

1. Дать определение понятию «оценка уровня качества продукции».
2. Перечислите показатели, используемые при оценке качества продукции?
3. В чем сущность экспертного метода?
4. Что понимается под экспертной оценкой качества продукции?
5. Раскройте этапы экспертного оценивания качества продукции.
6. Что представляет собой контроль качества продукции и его виды?
7. Дать характеристику средства контроля качества продукции.
8. Что представляет собой технический контроль?
9. Какие задачи выполняет отдела технического контроля?
10. Какие существуют способы представления продукции на контроль?
11. Назовите методы отбора единиц продукции в выборку.
12. Что представляет собой классификация выборок?

Решение задач по определению экономического эффекта от повышения качества продукции.

Решение задач по определению числа контролеров и трудоемкости работ при техническом контроле качества продукции

Решение задач по построению контрольной карты статистического контроля качества продукции

### Тесты

1. «В соответствии со стандартом ИСО жизненный цикл продукции включает \_\_\_\_ этапов.»

2. «Система управления качеством продукции включает следующие функции:»

А) Функции стратегического, тактического и оперативного управления

Б) Функции принятия решений, управляющих воздействий, анализа и учета, информационно-контрольные

В) Функции специализированные и общие для всех стадий жизненного цикла продукции

Г) Функции управления по научно-техническим, производственным, экономическим и социальным факторам и условиям

Д) Функции качества.

Е) Функции потребительского выбора

3. «Назовите первый уровень качества:»

1: предприятие

2: продукция

3: партия продукции

4: подразделение предприятия

5: группа предприятий (отрасль)

6: элемент изделия

4. «(Стратегические функции) Система управления качеством включают:»

А) прогнозирование и анализ базовых показателей качества;

Б) определение направлений проектных и конструкторских работ

В) анализ достигнутых результатов качества производства

Г) управление сферой производства

Д) анализ информации о рекламациях

Е) поддержание на уровне заданных показателей качества

Ж) взаимодействие с управляемыми объектами и внешней средой

З) анализ информации о потребительском спросе

5. «(Тактические функции) Система управления качеством включают:»

А) управление сферой производства

Б) определение направлений проектных и конструкторских работ

В) анализ достигнутых результатов качества производства

Г) поддержание на уровне заданных показателей качества

Д) взаимодействие с управляемыми объектами и внешней средой

6. «Система управления качеством продукции представляет собой:»

А) совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции.

Б) определение вероятностных характеристик качества объекта, которые могут быть достигнуты к заданному моменту или в течение заданного интервала времени.

в) методы систематизации, обработки, интерпретации и использования данных о качестве, основанные на применении математической статистики.

г) мониторинг всех значительных явлений с помощью контрольных карт, выявление и устранение причин спорадических отклонений

7. «Среди перечисленного к основным принципам общего управления качеством можно отнести:»

а) организация, сфокусированная на заказчика

б) лидерство

в) апробацию проектируемой продукции

г) вовлечение персонала

д) системный подход к управлению

е) мониторинг конкурентов

ж) подход принятия решений, основанный на фактах

8. «Система управления качеством включает в себя 3 ключевых принципа, которые лежат в основе технических, управленческих и организационных методов, обеспечивающих функционирование и развитие системы качества:»

А) Обеспечение качества

Б) Управление качеством

Г) Анализ качества конкурента

Д) Разработка системы качества

Е) Улучшение качества

9. «Совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворить установленные и предполагаемые потребности – это \_\_\_\_\_»

10. «Какому уровню соответствует следующее «контроль и мониторинг выполнения процессов, что является исходной информацией для улучшения качества»

а) Оперативное управление

б) Стратегическое управление

в) Управление на уровне ежедневных транзакций

11. «Среди перечисленного к основным принципам общего управления качеством можно отнести:»

А) процессный подход

- Б) эффективный переговорный процесс
  - В) постоянное улучшение (или непрерывное совершенствование)
  - Г) создание системы базовых технико-экономических показателей деятельности
  - Д) создание взаимовыгодных отношений с поставщиками
12. «Документация в системе качества строится по \_\_\_\_\_ принципу»
13. «FMEA - анализ процессов может проводиться для:»
- А) процессов производства продукции
  - Б) бизнес - процессов (документооборота, финансовых процессов и т.д.)
  - В) процесса эксплуатации изделия потребителем
  - Г) процессов регулирования рыночных условий
14. «В соответствии со стандартом ИСО определите первый этап жизненного цикла продукции:»
1. Производство.
  2. Реализация и распределение продукции.
  3. Материально-техническое снабжение.
  4. Подготовка и разработка производственных процессов.
  5. Техническая помощь и обслуживание.
15. «Основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, определяется, как \_\_\_\_\_»
16. «Управление качеством это прежде всего:»
- А) ориентация на потребителя
  - Б) системный подход
  - В) охват всех фаз жизненного цикла продукции
  - Г) решение организационно-производственных проблем
  - Д) реинжиниринг системы управления
17. «Смертельными болезнями» в теории управления по мнению Э. Деминга являются:»
- А) Планирование не ориентирует производство на такие товары и услуги, на которые рынок предъявляет спрос
  - Б) Отсутствие финансовых ресурсов
  - В) Оценка работы, аттестация, ежегодный пересмотр норм
  - Г) Текущее административных кадров

Д) Управление только на основании имеющихся цифр без должного внимания к отсутствующим или не поддающимся учету количественным показателям

Е) Ориентация на сиюминутные выгоды, совершенно противоречащая постоянной цели сохранения бизнеса

Ж) Ориентация на конкурентную борьбу и факторы внешней среды

18. «В современной теории и практике управления качеством выделяют следующие основные этапы:»

А) Анализ эксплуатации продукции

Б) Проверка готовности производства и распределение организационной ответственности

В) Процесс изготовления продукции или предоставления услуг

Г) Устранение дефектов и обеспечение информацией обратной связи в целях внесения в процесс производства и контроля изменений, позволяющих избегать выявленных дефектов в будущем

Д) Разработка долгосрочных планов по качеству

Е) Мотивация покупки товара/услуги

Ж) Принятие решений «что производить?» и подготовка технических условий

19. «Этап оперативного управления, согласно теории управления состоит из процессов:»

А) разработки

Б) организации

В) моделирования

Г) координации

Д) регулирования

Е) декомпозиции бизнес-операций

Ж) мотивации

20. «Оперативное управление качеством основано на создании условий для:»

А) эффективного проведения мероприятий по совершенствованию качества продукции и работ;

Б) для обеспечения макроэкономических условий, ослабляющих позиции конкурента;

- В) стабилизации производства, сбыта и послепродажного обслуживания высококачественной продукции;
- Г) создания повышенного неэластичного спроса на выпускаемую продукцию
- Д) оперативного воздействия на причины возникновения дефектов и устранения брака;
- Е) использования механизма коллективной и индивидуальной ответственности и стимулирования выпуска продукции высокого качества
- Ж) повышения ликвидности внеоборотных активов
21. «Специфическими функциями в системе управления качеством, присущими именно этому виду деятельности, являются:»
- А) проектный анализ
- Б) стандартизация
- В) сертификация
- Г) реинжиниринг
22. «Подходы к развитию организаций можно выделить в следующие классы»
- А) Технологические подходы
- Б) Гуманитарные подходы
- В) Инженерные подходы
- Г) Эмпирические подходы
- Д) Процессуальные подходы
23. «Выделяются следующие базовые уровни управления:»
- А) Распоряжение бизнес-активами
- Б) Доверительное управление
- В) Функциональное управление
- Г) Проектное управление
- Д) Линейное управление
- Е) Операционное управление
- Ж) Общий менеджмент
- З) Самоуправление
24. «По своему содержанию, назначению и возможностям методы управления классифицируются на следующие группы:»
- А) Административные
- Б) Организационные

- В) Экономические
- Г) Социальные
- Д) Психологические
- Е) Все перечисленные и их синтез

25. «Методы управления (способы, приемы), с помощью которых создаются разнообразные социальные системы (организации, предприятия, учреждения), осуществляется воздействие на систему, её части и элементы – это методы ###»

26. «В современной практике управления используются организационные методы, которые можно объединить в определенные группы по преобладающему направлению (назначению) их использования. Что из перечисленного к ним относится:»

А) Первая группа. Методы, с помощью которых создается та или иная система (предприятие, организация, учреждение) – типовые оргструктуры, методы проектирования структур (целевой, нормативно-расчетный, функциональный, информационно-операционный), регламентирование (уставы, положения, должностные инструкции).

Б) Вторая группа. Организационные методы, используемые в процессе управления (руководства) созданной системой – организационно-распорядительные или административные.

В) Третья группа. Орг.способы, применяемые для улучшения, совершенствования системы, – методы организационного анализа, реорганизации, организационного развития.

Г) Четвертая группа. Методы, направленные на дезорганизацию систем, их расформирование, ликвидацию, – методы дезорганизации, расформирования.

Д) Пятая группа состоит из методов, рассматриваемых по основным элементам процесса управления

Е) Шестая группа состоит из методов, управленческой психологии и конфликтологии

Ж) Седьмая группа. Методы, активно используемые конкурентами, полученные по результатам маркетинговых исследований

З) Восьмая группа. Группа методов, основанных на интуиции

27. «Метод, позволяющий предсказывать принадлежность наблюдений или объектов к тому или иному классу категориальной зави-



симой переменной в зависимости от соответствующих значений одной или нескольких предикторных переменных:»

А) Деревья классификации

Б) Метод кластерного анализа

В) Дискриминантный анализ

28. «Диаграмма дерева неисправностей используется для:»

А) описания всех бизнес-процессов

Б) определения контрмер

В) исключения причин ошибки

Г) мотивации персонала

29. «Совокупность приемов качественных или количественных, при помощи которых выявляются методом дедукции, выстраиваются в логическую цепь и представляются в графической форме те условия и факторы, которые могут способствовать определенному нежелательному событию (называемому вершиной событий) представляет собой:»

А) HRA

Б) FTA

В) FMEA

## **Тема 7. Сквозное управление качеством продукции**

ПК-3, ПК-5, ПК-8

### **План практического занятия**

1. Управление качеством на производственных стадиях жизненного цикла.

2. Управление качеством на стадии производства, стадии реализации и стадии потребления.

3. Особенности управления качеством продукции (услуг) на предприятиях АПК.

### **Темы рефератов и докладов**

1. Контроль качества продукции

2. Управление качеством на стадиях жизненного цикла продукции

3. Особенности управления качеством продукции на предприятиях АПК

4. Причины появления национальных премий за качество, их роль в моральном и материальном стимулировании высокого уровня качества.

5. Виды национальных премий за качество, методика их формирования.

6. Российская премия за качество.

### **Контрольные вопросы**

1. Перечислить стадии жизненного цикла качества продукции
2. Перечислить мероприятия по управлению качеством продукции
3. Какие мероприятия по управлению качеством предпринимаются на стадии проектирования продукции?
4. В чем особенность управления качеством продукции АПК?
5. Что относится к внутрипроизводственным факторам повышения качества продукции сельского хозяйства?

### **Тесты**

1. «Что такое сквозное управление качеством?»

а) контроль качества, который действует только на уровне производства;

б) комплекс видов деятельности, технических приемов, информационных технологий, интегрированных поэтапно в цикл управления Э.

Деминга

в) система мер по предупреждению брака товаров

2. «Укажите первый этап деятельности предприятия»

а) исследование и обоснование разработки,

б) эксплуатацию (потребление),

в) ремонт (для товаров длительного пользования).

г) транспортирование, хранение,

д) производство,

е) разработку (проектирование),

3. «В чем сущность системы «точно вовремя?»»

а) улучшение производства путем устранения потерь

б) быстрая доставка продукта

в) заказ определенного продукта с последующей доставкой

4. «Документ, излагающий политику в области качества и описывающий систему качества организации называется

«\_\_\_\_\_»..»

5. «ИСО 9000 рекомендует строить управление процессами по направлениям:»

а) через структуру и работу самого процесса, внутри которого имеются потоки продукции и информации

б) через качество продукции и информации, протекающих внутри структуры

в) через организационную структуру предприятия, ответственного за процесс

г) через анализ качества потребительского выбора и стоимости

6. «Разработанный вариант документа системы качества, содержащий результаты обобщения и поиска оптимальных решений в части объекта документирования, построенный, изложенный и оформленный в соответствии с установленными требованиями и подготовленный к рассмотрению заинтересованными лицами»

а) бизнес-проект

б) система управленческих решений

в) концепция проектирования

г) Проект документа системы качества

7. «В ИСО 9000 выделяется следующие общие категории продукции:»

а) оборудование (технические средства);

б) интеллектуальная продукция (средства), под которым понимается продукт интеллектуальной деятельности, включающий в себя информацию, выраженную через средства поддержки; интеллектуальная продукция может быть как в форме программ для компьютера, так и в форме концепций, протоколов или методик

в) перерабатываемые материалы, под которыми понимается материальная продукция, получаемая путем переработки сырья в заданное состояние; перерабатываемые материалы

г) услуги

д) работы

8. «Общее руководство качеством достигается через управление процессами в организации. Управление процессом включает:»

а) определение целей и желаемых результатов процесса;

б) определение необходимых ресурсов, в том числе трудовых, для выполнения процесса;

- в)определение методов и средств выполнения процесса;
  - г)управление использованием ресурсов, которые выделены для осуществления данного процесса, включая мотивацию персонала;
  - д)наблюдение за ходом процесса, анализ результатов его выполнения и коррекция
  - е)монетарную мотивацию человеческих ресурсов, участвующих в процессе
  - ж)мониторинг потребительских предпочтений
- з)анализ потенциала внутренней конкурентоспособности процесса
9. «В общем случае критические факторы успеха должны отвечать следующим критериям:»
- а)являются приоритетными целями компании
  - б)являются тем, что должна сделать организация, чтобы выполнить свою миссию
  - в)представлять комбинацию тактических и стратегических факторов
  - г)соответствовать амбициям аппарата управления
  - д)регламентировать политику качества предприятия
10. «Степень удовлетворения требований покупателя и их разумные ожидания. Другими словами, «###» – это оценка степени и/или частоты соответствия устойчивым требованиям. является.»
11. «Документ, регламентирующий конкретные меры в области качества, ресурсы и последовательность деятельности, относящейся к конкретной продукции, проекту или контракту представляет собой:»
- а)программу качества
  - б)концепцию качества
  - в)обязательно технологическое требование к качеству
  - г)стандарт качества конкретной продукции
  - д)регламент бизнес-процесса
12. «Определение долгосрочного курса действий предприятия в области качества и использование наиболее эффективных средств для его реализации с целью получения конкурентных преимуществ на длительный срок соответствует понятию:»
- а)стратегия в области качества

- б)экономический эффект
- в)средства системы качества
- г)цель предприятия в области качества

13. «Устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности (последовательность работ), которая по определенной технологии преобразует входы в выходы по определенным правилам с помощью определенных механизмов определяется как «###».»

14. «Совокупность способов, финансов, техники, технологии и информации, необходимых для достижения целей системы качества соответствует понятию:»

- а)стратегия в области качества
- б)экономический эффект
- в)средства системы качества
- г)цель предприятия в области качества

15. «Критические факторы успеха – это стратегические задачи определяющие:»

- а)конкурентные возможности
- б)декомпозицию ассортимента
- в)результаты деятельности
- г)производственный потенциал и внеоборотные активы
- д)динамику развития (потенциал роста, задел стабильности и маневренности)
- е)успех или провал компании на рынке
- ж)прибыльность/убыточность.
- з)технологию продвижения и продаж

16 «Установление норм, правил и характеристик для обеспечения безопасности продукции, производственных процессов и услуг, их взаимозаменяемости, технической и информационной совместимости, поддержания соответствующего уровня качества, а также безопасности хозяйственных объектов, функционирования единой системы измерений соответствует понятию ...»

18. «Цели должны удовлетворять принципу «SMART». Определите какими они должны быть:»

- а) ясными
- б) измеримыми
- в) ресурсоемкими
- г) ориентированными на конкретные действия
- д) достижимыми
- е) соотноситься с определенными временными интервалами
- ж) оптимальными

19. «Как правило, в процессе разработки и внедрения системы качества на предприятии можно выделить несколько основных этапов:»

- а) организационный этап
- б) разработка и внедрение системы качества
- в) проведение внутренних аудитов системы качества - фактически контроль правильности сделанной работы
- г) мониторинг бизнес-процессов
- д) анализ конкурентной среды

20. «Организация работ по созданию СМК включает:»

- а) назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ
- б) внедрение готовых управленческих решений
- в) обеспечение участников работ стандартами и другими документами
- г) привлечение внешних консультантов
- д) информационно-аналитические исследования конкурентной среды
- е) диагностирование действующей СМК
- ж) проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом организации
- з) выделение ресурсов, необходимых для выполнения работ в установленные календарные сроки

21. Статистические методы классифицируют по признаку общности на основные группы:»

- а) графические методы
- б) метод трех сигм
- в) метод анализа данных
- г) методы анализа статистических совокупностей

д)экономико-математические методы

22. «структурированная, построенная по иерархическому принципу (распределенная по уровням, ранжированная) совокупность целей экономической системы, программы, плана, в которой выделены: генеральная цель; подчиненные ей подцели первого, второго и последующего уровней, называется «###».»

23. «Раздел правил GMP, касающийся надежности условий производства и их способности приводить к ожидаемым результатам по показателям качества продукции. «###» является важной частью системы обеспечения и контроля качества. «###» сама по себе не улучшает качества продукции. Ее результаты могут либо повысить степень гарантии качества, либо указать на необходимость совершенствования условий производства.»

24. «Результатом функционального подхода является:»

а)оптимальное проектирование организационной структуры по обеспечению качеству

б)определение границ между подразделениями по принципу функциональных областей

в)декомпозиция ассортимента

25. «Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены называется «###».»

26. «Наиболее практически реализуемые и эффективные ФУП-методы анализа и оптимизации бизнес-процессов:»

а)Уменьшение количества входов и выходов бизнес-процесса

б)Согласование результатов с требованиями

в)Интеграция с клиентами и поставщиками бизнес-процесса

г)Минимизация устной информации

д)Непрерывность регистрации хозяйственных операций

е)Хронометраж управленческих процессов

ж)Взаимосвязанности отражения фактов бизнес-процессов

27. «Наиболее практически реализуемые и эффективные ФУП-методы анализа и оптимизации бизнес-процессов:»

а)Метод пяти вопросов

б)Метод параллельного выполнения работ

в)Метод декомпозиции

- г) Метод устранения временных разрывов
- д) Разработка нескольких вариантов бизнес-процесса
- е) Визуального представления бизнес-процессов

28. «Базовые показатели, цели и критерии оптимизации бизнес-процессов:»

- а) результативности бизнес-процесса
- б) рентабельности бизнес-процесса
- в) стоимости бизнес-процесса
- г) времени бизнес-процесса
- д) надежности бизнес-процесса
- е) качества бизнес-процесса
- ж) фрагментации бизнес-процесса

29. «Термин "верифицировано" используется для обозначения соответствующего статуса. Деятельность по подтверждению может включать:»

- а) взаимосвязанность отражения фактов хозяйственной деятельности
- б) осуществление альтернативных расчетов
- в) сравнение научной и технической документации по новому проекту с аналогичной документацией по апробированному проекту
- г) проведение испытаний и демонстраций
- д) анализ документов до их выпуска
- е) непрерывности регистрации бизнес-процессов
- ж) отражения результатов деятельности

30. «Наиболее практически реализуемые и эффективные ФУП-методы анализа и оптимизации бизнес-процессов:»

- а) Стандартизация форм сбора и передачи информации
- б) Организация точек контроля
- г) Взаимосвязанности отражения фактов бизнес-процессов

31. Выберите определение принципа управления заказами Тойота, которое обеспечивает выполнение требований клиента быстро и эффективно:

- а) фаст-режим
- б) точно по графику



в) точно вовремя

г) срочный заказ

32. «На какой стадии формируется качество продукции?»

а) заключения контракта на поставку

б) изготовления

в) сборки

г) контроля качества

д) проектирования

33. «Сколько этапов исторически возникало при оценке качества продукции?»

а) два;

б) три;

в) четыре;

г) пять;

д) шесть.

34. «Что является первым этапом оценки качества продукции?»

а) определение номенклатуры аттестуемой продукции;

б) приобретение необходимой для контроля качества аппаратуры;

в) выбор номенклатуры показателей качества;

г) обучение персонала отдела технического контроля;

д) составление плана проверок.

35. «К каким методам относятся методы оценки качества продукции?» а) стимулирования;

б) контроля;

в) мотивации;

г) самоконтроля;

д) статистическим.

36. «Какие методы управления качеством продукции признаны важным условием повышения рентабельности продукции?»

а) самоконтроля;

б) статистические;

в) экономико-математические;

г) социальные;

д) технические.

37. «Назовите мероприятия позволяющие повысить качество продукции АПК»

- а) планирование и прогнозирование качества
  - б) создание органов управления качеством труда и продукции
  - в) использование достижений науки и передового опыта
  - г) повышение рентабельности продаж
  - д) подготовка квалифицированных кадров
  - е) повышение рентабельности производства
  - ж) материальное и моральное стимулирование работников
38. «Какие инструменты характерны для промежуточных статистических методов контроля качества?»

- а) многофакторный анализ;
- б) метод применения сенсорных проверок;
- в) диаграмма разброса;
- г) теория выборочных исследований.

### **Тема 8. Сертификация продукции**

ПК-3, ПК-5, ПК-8

#### **План практического занятия**

1. Понятие сертификации и необходимость ее применения.
2. Системы сертификации: национальная, региональная, международная; обязательная, добровольная и самостоятельная.
3. основополагающие документы в области сертификации.
4. Эффект сертификации продукции

#### **Темы рефератов и докладов**

1. Этапы и цели оценки качества продукции. Оценка проектированного качества продукции
2. Оценка качества изготовления продукции:
3. Оценка качества в эксплуатации (потреблении)
4. Показатели конструктивные, функциональной и технической эффективности
5. Контролинг как эффективная форма управления качеством
6. Служба ОТК и ее функции
7. Технический контроль качества продукции.
8. Виды технического контроля.
9. Статистический контроль качества продукции. Контрольная карта.
10. Статистический контроль качества продукции. Диаграммы

Парето.

11. Статистическое регулирование технологического процесса.

12. Входной контроль качества продукции.

13. Система профилактики брака на предприятии

### **Контрольные вопросы**

1. Что относят к элементам системы регулирования безопасности и качества, товаров и услуг?
2. Что понимают по сертификацией?
3. Цель сертификации продукции?
4. Что представляет собой Знак соответствия?
5. Перечислите компоненты сертификация продукции
6. Дайте характеристику добровольной сертификации?
7. Кем заверяется копия сертификата соответствия?
8. Какие федеральные органы исполнительной власти создают системы сертификации?
9. В чем заключаются функции органа сертификации?
10. В чем различие понятий «схема сертификации» и «порядок сертификации»?
11. Какая схема сертификации продукции является самой жесткой?
12. Какова цель инспекционного контроля в работах по сертификации?
13. Какие дополнительные документы может запросить у заявителя орган по сертификации?
14. Какие нормативные документы используются при сертификации систем качества?
15. Какова цель сертификации систем качества?
16. В каких сферах общественной жизни проявляется эффект сертификации продукции
17. Какие лица или органы участвуют в подтверждении соответствия?
18. Какая сторона подтверждает соответствие: а) при сертификации соответствия; б) при декларировании соответствия?
19. Какую сторону представляет продавец: а) при получении товара; б) при реализации товара покупателю?
20. Кем утверждаются перечни продукции, подлежащие сертификации соответствия и декларированию соответствия?

21. Укажите нормативные документы, требования которых проверяются при обязательной сертификации.
22. В чем заключается специфическая цель обязательной сертификации?
23. В чем состоят общие цели обязательной и добровольной сертификации?
24. В чем заключается специфическая цель добровольной сертификации?
25. В чем сходство в процедурах обязательной сертификации и декларирования соответствия?
26. В чем различие в процедурах обязательной сертификации и декларирования соответствия?

Решение задачи по экономической оценке работ по сертификации продукции, услуг и систем качества

### Тесты

1. «Что такое сертификация продукции?»
  - а) независимое подтверждение соответствия утвержденным требованиям с целью соблюдения «Закона о защите прав потребителей» поставщиком работ и услуг на территории Российской Федерации.
  - б) процедура подтверждения качества, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям.
  - в) процедура подтверждения степени соответствия и результативности определенной системы менеджмента, требованиям стандарта на данную систему менеджмента.
2. «В качестве требований при сертификации продукции могут являться?»
  - а) законодательные акты Российской Федерации
  - б) государственные стандарты, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила, нормы по безопасности
  - в) технические регламенты таможенного союза
  - г) правила выполнения отдельных видов работ и оказания отдельных видов услуг, утвержденные постановлениями Правительства Российской Федерации;

3. « При обязательной сертификации действие сертификата распространяется на территории?»
- а) всей страны
  - б) регионах страны
  - в) регионах страны
4. « Кто является Участником обязательной сертификации?»
- а) специально уполномоченный федеральный орган исполнительной власти в области сертификации
  - б) испытательные лаборатории (центры)
  - в) налоговая служба
5. « Назовите основной перечень требований к организации сертификационных работ?»
- а) комплект документов, которые необходимо предоставить вместе с заявкой на проведение оценки соответствия;
  - б) схема сертификации, выбор которой зависит от характера производства;
  - в) все перечисленное
6. « Дайте определение порядку проведения сертификации?»
- а) выполнении последовательных действий, положительные результаты которых приводят к получению сертификата соответствия.
  - б) проанализировать соблюдение требований, направленных на обеспечение безопасности людей, животных, окружающей среды.
  - в) идентифицировать товары
7. « Дайте определение сертификации?»
- а) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества. Под сертификацией подразумевается также процедура получения сертификата
  - б) независимое подтверждение соответствия утвержденным требованиям с целью соблюдения « Закона о защите прав потребителей » поставщиком работ и услуг на территории Российской Федерации.
  - в) процедура подтверждения качества, посредством которой независимая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям
8. « Назовите основные виды сертификации?»
- а) обязательная

б) не обязательная

в) добровольная

9. «Объектами добровольной сертификации могут быть?»

а) продукция

б) системы менеджмента и персонал

в) товары быта

10. «Объектом обязательной сертификации могут быть?»

а) только продукция

б) персонал

в) система менеджмента

11. «Регистрация Российских систем добровольной сертификации возложена на###»

а) Государственная Дума

б) Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

в) Налоговая служба

12. «Что имеет каждая система сертификации?»

а) отличительный знак соответствия системы

б) утвержденные формы сертификата

в) аттестации экспертов по аккредитации

13. «Дайте определение сертификации России?»

а) позволяет оформить тот или иной документ на различный срок - от одного года до трёх лет.

б) позволяет выявить какие сертификаты необходимо оформить для ввоза продукции на территорию Российской Федерации, действующие виды сертификатов.

в) процедура подтверждения степени соответствия и результативности определенной системы менеджмента, требованиям стандарта на данную систему менеджмента.

14. «Что такое сертификация продукции?»

а) установление и применение правил с целью упорядочения деятельности в определенных отраслях на пользу и при участии всех заинтересованных сторон.

б) нормативно-технический документ по стандартизации, устанавливающий комплекс норм, правил, требований к объекту стандартизации.

в) процесс, гарантирующий соответствие показателей качества продукции требованиям нормативно-технической документации и стандартам.

15. «Восстановите все элементы системы сертификации»

а) нормативные документы, на соответствие которым осуществляется сертификация

б) учредительные документы

в) счет-фактура

16. «Чем регламентируется обязательная система сертификации?»

а) Законом РФ «О стандартизации»

б) Законом РФ «О сертификации работ и услуг»

в) Законом РФ «О защите прав потребителя»

17. «По каким критериям классифицируются системы сертификации»

а) по заинтересованности сторон

б) по участию сторонних организаций

в) по стоимости

г) по правовому статусу

18. «Объектами сертификации является:»

а) Продукция

б) Работы (Услуги)

в) Персонал

г) Законодательные акты

д) Управленческие решения

19. «Процедура подтверждения качества посредством которой независимая от изготовителя и потребителя организация удостоверяет в письменной форме, что продукция соответствует установленным требованиям»

а) Объект сертификации

б) Сертификация услуг

в) Сертификация продукции

20. «Сертификация является средством государственного контроля над безопасностью продукции. В России обязательной сертификации подлежат товары и услуги, предназначенные для личного потребления, средства производства, оружие, транспортные средства.»

а) Обязательная

б) Добровольная

в) Самосертификация

г) Сертификация третьей стороной

21. «Производится системой органов, формально не относящихся ни к изготовителю, ни к потребителю продукции и включающей официальные центры (лаборатории) по испытаниям, инспектирующие органы и национальные организации по стандартизации»

а) Обязательная

б) Добровольная

в) Самосертификация

г) Сертификация третьей стороной

22. «Сертификация проводится по инициативе юридических лиц и граждан на основе договора между ними и органом по сертификации. За рубежом не существует деления сертификации на обязательную и добровольную»

а) Обязательная

б) Добровольная

в) Самосертификация

г) Сертификация третьей стороной

23. «Заключается в том, что изготовитель или поставщик сам выполняет все необходимые действия и заявляет об этом специальным документом или маркировкой продукции (сопроводительного документа) знаком сертификации.»

а) Обязательная

б) Добровольная

в) Самосертификация

г) Сертификация третьей стороной

24. «Что является объектом сертификации»

а) Работы и услуги

б) Сертификат

а) Система качества

г) Сертификационные документы

25. «В каком году вводится правовая основа сертификации в РФ:»

а) 1995г

б) 1993г

в) 1992г



г)1994г

26. «В каком году ввели обязательный перечень сертификации на определенные товары и услуги:»

а)2000г

б) 1993г

в)1992г

г)1994г

27. «Сколько в настоящее время в РФ действует систем обязательной сертификации:»

а)20

б) 35

в )17

г)15

д) 12

28. «Сколько в настоящее время в РФ действует систем добровольной сертификации:»

а)100

б)150

в)120

г)135

29. «Принципы сертификации систем качества:»

а)Добровольность

б )Целесообразность

в)Информативность

г)Доступность

д)Конфиденциальность

30. « Деятельность по управлению и обеспечению качества оценивается на соответствие требованиям международных стандартов:»

а)ИСО 9000

б)ИСО 9000-2000

в)ИСО 9000-2001

31. «Документ, подтверждающий соответствие объекта сертификации всем минимальным требованиям, установленным национальным законодательством»

- а) Сертификат
- б) Сертификация
- в) Сертифицированный продукт
- г) Сертификат соответствия

32. «Представляет собой деятельность по документальному подтверждению соответствия продукции, услуги, процесса или системы установленным стандартам.»

- а) Сертификация
- б) Сертификат соответствия
- в) Сертификат

## **Тема 9. Управление затратами на обеспечение качества**

ПК-3, ПК-5, ПК-8

Обеспечение качества продукции связано с определенными затратами. Они образуются на всех этапах и стадиях жизненного цикла продукции от ее разработки до реализации и послепродажного обслуживания.

Затраты на предупреждение низкого качества включают затраты на деятельность, связанную с планированием качества продукции, работой инженерно-технического и административного персонала, конструированием и разработкой оборудования для определения уровня качества продукции, обучением персонала методам качественного изготовления продукции и подготовкой инструкций, затратами труда на проверку поставщиком. Затраты на оценку качества – это затраты на измерение качественных характеристик продукции в целях обеспечения соответствия ее техническим условиям.

Сюда входят оплата труда контролеров и руководящего персонала, а также косвенные затраты труда, например, на контроль сырья, поступающего на предприятие.

Издержки, связанные с браком, вызываются продукцией, не удовлетворяющей требованиям качества. Внутренние издержки, связанные с выпуском бракованной продукции, включают все трудовые, материальные затраты, а также накладные расходы на

продукцию как на лом, т. е. все издержки, из которых складывалась стоимость продукта до того периода, когда было обнаружено его несоответствие техническим условиям.

Внешние издержки, связанные с выпуском бракованной продукции, включают все затраты на удовлетворение жалоб покупателей и необходимое эксплуатационное обслуживание из-за плохого качества продукции. Капитальные вложения, связанные с повышением качества продукции, представляют собой, главным образом, затраты на измерительное оборудование и оборудование для обработки данных. Практика учета этих издержек различна; в частности, они могут относиться к издержкам производства. Косвенные затраты на обеспечение качества продукции представляют собой затраты поставщика на обеспечение качества его продукции; эти затраты отражаются в покупной цене материалов.

### **Практическое задание**

**Выделить из нижеприведенных статей затрат оценочные, предупредительные и затраты на устранение дефектов.**

1. Анализ качества на допроизводственной стадии.
2. Время работников, связанное с устранением брака.
3. Обучение персонала качественным методам работы.
4. Анализ и распространение информации.
5. Дополнительные операции в технологии, связанные с неуверенностью в качестве.
6. Доработка товара.
7. Испытание и приемочный контроль.
8. Командировки к поставщикам для проверки качества компонентов и сырья.
9. Коммуникации поставщиков и изготовителей.
10. Лабораторные проверки измерительных приборов и их обслуживание.
11. Мероприятия в рамках системы качества предприятия.

12. Оборудование, используемое для управления качеством.
13. Планирование качества.
14. Плановый надзор за качеством продукции и системой качества.
15. Подготовка контроля производства.
16. Получение и анализ маркетинговой информации.
17. Работа с кадрами.
18. Мероприятия, проводимые предприятием для повышения качества.
19. Разработка программ и методик обучения персонала.
20. Самоконтроль, проверка работниками службы качества своей работы и технологического процесса.
21. Сертификация.
22. Технический контроль.
23. Организационные расходы на мероприятия по качеству.
24. Организация и внедрение систем управления качеством.
25. Подготовка методик и инструкций по обеспечению качества.
26. Подготовка программ по обеспечению качества.
27. Потери сырья из-за неудовлетворительного качества.
28. Потери материалов из-за их неудовлетворительного качества.
29. Устранение брака.
30. Утилизация брака.
31. Потери энергии и прочие накладные расходы, связанные с утилизацией брака и его хранением.
32. Возврат и замена продукции низкого качества.
33. Разработка требований к контролю качества компонентов и сырья, процессов, продуктов.
34. Время работников, потраченное на конференции, семинары, дни качества.
35. Материалы, излишне расходуемые из-за несовершенства технологии.
36. Анализ технологических процессов с целью выработки соответствующих методов и средств контроля на фирме-изготовителе.
37. Приобретение, установка и наладка различного оборудования для получения информации о качестве, ее анализа и осуществления контрольно-управленческих функций.

38.Рекламации потребителей.

39.Штрафы за низкое качество в рамках юридической ответственности.

Заполнить табл. 1, помещая в соответствующую графу затраты на качество.

Таблица 1 Классификация затрат на качество

№ п/ п	Оценочные затраты	Предварительные затраты	Затраты на устранение дефектов
1			
2			
3			
Итого			

### **Контрольные вопросы**

1. Что такое оценочные затраты на качество?
2. Какова информационная база анализа затрат на качество?
3. Охарактеризовать этапы формирования затрат на качество.
4. Что представляют собой предупредительные затраты на качество?
5. Что включают в себя затраты на устранение дефектов?
6. В чем принципиальное отличие концепции качества, используемой всеобщим управлением качеством (TQM), от традиционной точки зрения на разделение затрат на качество?
7. В чем преимущество сметы затрат перед другими носителями информации?
8. Что является «рекламацией»?
9. Перечислите показатели, используемые при анализе брака и потерь от брака?

### **Тема 10. Развитие систем сертификации в России. Стандартизация в системе управления качеством**

ПК-3,ПК-5, ПК-8

## **План практического занятия**

1. Органы по сертификации продукции в РФ. Порядок сертификации: процедуры и исполнители.
2. Сертификация услуг. Знаки соответствия. Контроль в системе сертификации. Документы в системе сертификации в РФ. Оплата работ по сертификации
3. Организационная структура системы сертификации ГОСТ Р.
4. Основные этапы проведения сертификации контроль за сертифицированным объектом.
5. Сертификация систем качества как подтверждение их соответствия определенным требованиям
6. Внедрение сертификации систем качества в России.
7. Нормативная база сертификации систем качества
8. Подготовка и проведение сертификации систем качества в России

## **Темы рефератов и докладов**

1. Характеристика международных, государственного, межгосударственного стандарта, стандарта отрасли, общественного объединения, предприятия.
2. Общероссийский классификатор технико–экономической и социальной информации
3. Характеристика государственной системы стандартизации (ГСС)
4. Сущность, роль и значение Государственного комитета Российской Федерации по стандартизации и метрологии (Госстандарт России).
5. Российские службы стандартизации
6. Государственная система стандартизации (ГСС)
7. Основные категории нормативных документов по стандартизации, действующие в Российской Федерации

Задачи службы стандартизации предприятия

## **Контрольные вопросы**

1. Когда была введена в действие в Российской Федерации сертификация?
2. Какими законами регулируется и обеспечивается деятельность по сертификации в России ?

3. Что включает система обязательной сертификации ?
5. Что включает системы добровольной сертификации?
6. Что включает процедура сертификации продукции?
7. Какие функции выполняет Госстандарт России ?
8. Какие виды работ содержит и инспекционный контроль?

### Тесты

1. «Определите основную задачу, которую ставит перед собой система сертификации:»

- а) организация работ при производстве и в сфере обеспечения услугами согласно действующим стандартам.
- б) Создание нормативной базы критериев для защиты прав потребителей.
- с) Избежать большой уплаты налогов

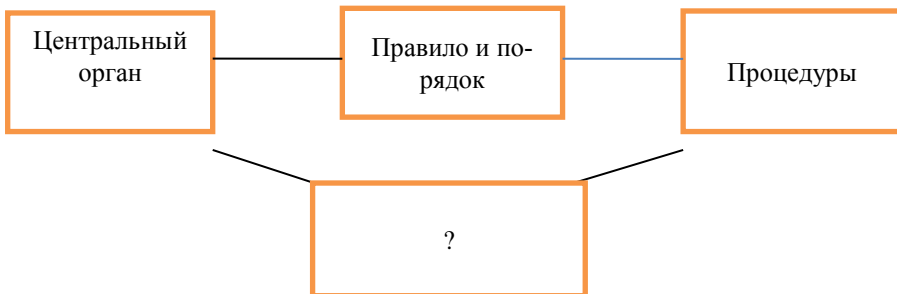
2. «Цель системы сертификации?»

- а) соблюдение баланса между правами потребителя и производственными требованиями
- б) защита потребителя от недобросовестности изготовителя
- с) Разработка товарных знаков, упаковки, системы сервиса

3. «Что такое сертификация?»

- а) это способ контроля товаров и услуг, поступающих на потребительский рынок, гарантирующий качество
- б) Сертификация подтверждает заявленное качество товара.
- с) Учредительный документ юридического лица

4. «Восстановите все элементы системы сертификации:»



- а) нормативные документы, на соответствие которым осуществляется сертификация
- б) учредительные документы
- в) счет-фактура

5. «Чем регламентируется обязательная система сертификации?»
- а) Законом РФ «О стандартизации»
  - б) Законом РФ «О сертификации работ и услуг»
  - в) Законом РФ «О защите прав потребителя»
6. «По каким критериям классифицируются системы сертификации»
- а) по заинтересованности сторон
  - б) по участию сторонних организаций
  - в) по стоимости
  - г) по правовому статусу
7. «Системы сертификации подразделяются на:»
- а) Международная
  - б) Национальная
  - в) Региональная
  - г) Государственная
  - д) Местная
8. «Что такое международная система?»
- а) процедура подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов
  - б) подконтрольная международной организации, главенствующее место в этой области занимает ISO.
  - с) органом сертификации выступает Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
  - д) уровень стран любых регионов, действует более 100 различных соглашений и систем по сертификации.
9. «Что такое региональная система?»
- а) уровень стран любых регионов, действует более 100 различных соглашений и систем по сертификации.
  - б) органом сертификации выступает Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии
  - с) подконтрольная международной организации, главенствующее место в этой области занимает ISO.
10. «Что такое национальная система?»
- а) процедура подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов
  - б) органом сертификации выступает Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии



с) подконтрольная международной организации, главенствующее место в этой области занимает ISO.

11. «Самыми распространенными системами сертификации на территории РФ являются:»

а) Стандарт ИСО 9001

б) Сертификация ГОСТ Р ИСО

с) Система сертификации строительной продукции «Росстройсертификация»

12. «Системы сертификации действующие в России:»

а) обязательной сертификации

б) добровольной сертификации

д) не обязательной

е) не добровольной

г) принудительной

13. «Система сертификации включает в себя:»

а) главный орган управления, эта инстанция осуществляет надзор за проведением сертификации

в) надзор

с) главный орган управления, эта инстанция осуществляет надзор за проведением сертификации

14. «Сколько уровней имеет система сертификации?»

а) 3

в) 8

с) 5

15. «Где регистрируются системы сертификации?»

а) протоколе

б) отчетности

с) Госреестре

16. «Дайте определение Государственный реестр?»

а) база данных в электронном виде, а также набор документов о всех системах, предметах и сторонах, участвующих в сертификации.

б) совокупностью нескольких систем сертификации, относящихся к какой-либо однотипной продукции

17. «Аббревиатура РОСС говорит о том, что..»

а) товар находится в России

б) товар будет продаваться только в России

с) товар сертифицирован в России

18. «Сертификат соответствия включает в себя:»

а) наименование и местонахождение заявителя

б) наименование и местонахождение изготовителя продукции

с) место работы заявителя

д) срок действия сертификата соответствия.

19. «Объектами сертификации являются:»

а) продукция;

б) работы (услуги);

с) системы менеджмента;

д) персонал

г) все перечисленные

20. «Деятельность Российских систем сертификации в Российской Федерации регламентируется:»

а) Федеральным законом от 27.12.2002 N 184-ФЗ «О техническом регулировании»

б) указами президента

с) местными НПФ

## ЛИТЕРАТУРА

### Основная литература

1. Деева В.А. Управление качеством : учеб.пособие / Деева В.А., Н. А. Кобиашвили, Б. А. Кобулов. - М. : Юриспруденция, 2009. - 102с.

2. Управление качеством : конспект лекций: пособие для подгот. к экзаменам / [сост. О.Г. Абакумова]. - М. : А-Приор, 2011. - 124с. - (Серия "Конспект лекций". В помощь студенту).

### Нормативная

1. Конституция РФ.

2. Концепция национальной политики России в области качества продукции и услуг // Вестник Госстандарта России. 2009. №6. С.77.

3. Гост Р ИСО 9000-2001. М.: ИПК Издательство стандартов, 2002.

4. Основные понятия, термины и определения. Гост 15467-79 (СТ СЭВ 3519-81). М.: ИПК Издательство стандартов, 2012.

5. Положения о порядке оценки качества продукции. ЦЭП ВОК № РК-03- 02. М.: ИПК Издательство стандартов, 2012.

6. Положение о программе «Российское качество». ЦЭП ВОК № РК-01-02. М.: ИПК Издательство стандартов, 2012.

7. Положение о программах оценки качества. ЦЭП ВОК № РК-06-02. М.: ИПК Издательство стандартов, 2011

### **Дополнительная**

1. Аристов О.В. Управление качеством: Учебное пособие для вузов / О.В. Аристов. - ГУУ. - М.: ЗАО «Финстатинформ», 2010. - 127 с.

2. Волков О.И., Девяткин О.В. Экономика предприятия (фирмы): Учебник / Под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В. Девяткина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 601 с.

3. Никифоров А.Д. Управление качеством: Учебное пособие для вузов / А.Д. Никифоров. - М.: Дрофа, 2010. - 720 с.

4. Огвоздин В.Ю. Управление качеством: Основы теории и практики: Учебное пособие / В.Ю. Огвоздин. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: Издательство «Дело и сервис», 2011. - 160 с.

**Маханько Галина Валентиновна**

**Управление качеством**

**Методические рекомендации**

Подписано в печать 2015. Бумага офсетная. Формат 60×84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>.  
Тираж 100 экз. Усл. печ. л. – 6. Уч.- изд. л. –  
Заказ №.

Типография Кубанского государственного  
аграрного университета

350044, г. Краснодар, ул. Калинина, 13