Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» Машинобудівний факультет

Кафедра «Інтегровані технології машинобудування» ім. М.Ф. Семка

Островерх Є.В.

ПИТАННЯ (ЗАДАЧІ, ЗАВДАННЯ) ДЛЯ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

з дисципліни «Системи управління якістю»

Тест СМК 1

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Стандарты ISO серии 9000 были приняты в 1987 году Европейским комитетом по стандартизации в виде:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) стандартов типа ГОСТ 29-000...
- 2) стандартов типа ЕС серии 9000...
- 3) стандартов EN серии 29000...
- 4) стандартов ISO 9000...

Задание #2

Bonpoc:

Япония внедрила стандарты ISO 9000 в:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 1917 году...
- 2) 1999 году...
- 3) 1990 году...
- 4) 1991 году...

Задание #3

Bonpoc:

Американские автомобильные корпорации окончательно перешли на стандарты ISO 9000 версии 2000 в:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 1945 году...
- 2) 2000 году...
- 3) 2006 году...

Задание #4

Bonpoc:

Сколько в мире насчитывается сертифицированных систем качества:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) свыше 550 тыс...
- 2) свыше 350 тыс...
- 3) свыше 2,5 млн...
- 4) свыше 3,5 млн...

Задание #5

Bonpoc:

Требования Международных стандартов ISO серии 9000 являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) обязательными в их применении...
- 2) необязательными в их применении...
- 3) рекомендуемыми и добровольными...

Bonpoc:

В первой редакции стандартов ISO серии 9000 являются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 4 стандарта...
- 2) 5 стандартов...
- 3) 6 стандартов...
- 4) 7 стандартов...

Задание #7

Bonpoc:

Стандарт ISO 9001 носит название:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Модель для обеспечения качества при проектировании...
- 2) Механизм для обеспечения качества при проектировании...
- 3) Структура для обеспечения качества при проектировании...

Задание #8

Bonpoc:

Стандарт ISO 9002 называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Общее руководство для обеспечения качества при производстве...
- 2) Модель для обеспечения качества при производстве...
- 3) Модель для обеспечения качества при проектировании...

Задание #9

Bonpoc:

Модель для обеспечения качества при окончательном контроле и испытаниях изложены в стандарте:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) ISO 9001...
- 2) ISO 9002...
- 3) ISO 9003...
- 4) ISO 9004...

Задание #10

Bonpoc:

В каком из стандартов ISO приводилось описание всех элементов системы качества, рекомендуемых для применения:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) ISO 9001...
- 2) ISO 9002...
- 3) ISO 9003...
- 4) ISO 9004...

Задание #11

Bonpoc:

Второе издание стандартов ISO 9000 было выпущено в:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 1993 году...
- 2) 1994 году...
- 3) 1995 году...
- 4) 1996 году...

<u>Задание #12</u>

Bonpoc:

Стандарт ISO 9000 версии 1994 года состоял из:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 33-х частей...
- 2) 3-х частей...
- 3) 44-х частей...
- 4) 4-х частей...

Задание #13

Bonpoc:

Стандарт ISO 9004 версии 1994 года представлял собой комплект из стандартов:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3...
- 2) ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3, ISO 9004-4, ISO 9004-5...
- 3) ISO 9004-1, ISO 9004-2, ISO 9004-3, ISO 9004-4

Задание #14

Bonpoc:

Стандарты ISO версии 1994 года, в которых рассматривались вопросы программы качества, управления проектом, управления конфигурациями носили номер:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ISO 9000-1, ISO 9000-2, ISO 9000-3...
- 2) ISO 10005, ISO 10006, ISO 10007...
- 3) ISO 10012-10017...

Задание #15

Bonpoc:

В стандартах ISO 10012-10017 версии 1994 года содержались:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) требования к программе качества, управлению проектом и конфигурациями...
- 2) требования к услугам, перерабатываемым материалам и т.д....
- 3) требования к измерительному оборудованию, разработке руководства по качеству и т.п....

Задание #16

Ronnoc

В стандарте ISO 9001 выпуска 1994 года был приведен перечень рекомендуемых элементов систем качества из:

Выберите один из 5 вариантов ответа:

- 1) 10 элементов...
- 2) 15 элементов...
- 3) 20 элементов...
- 4) 25 элементов...
- 5) 30 элементов...

<u>Задание #17</u>

Bonpoc:

Третье издание стандартов ISO 9000 было выпущено в:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 2000 году...
- 2) 2002 году...
- 3) 2009 году...

Задание #18

Bonpoc:

В серии стандартов ISO 9000 версии 2000 года впервые был введен:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процедурный подход...
- 2) процессуальный подход...
- 3) процессный подход...

Задание #19

Bonpoc:

Основной лозунг стандартов ISO 9000 относящийся к менеджменту качества гласит:

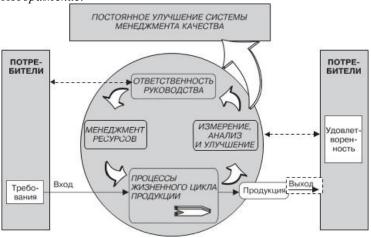
Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) "от количества- к качеству"...
- 2) "от качества продукции к качеству фирмы"...
- 3) "от качества фирмы- к качеству продукции"...

Задание #20

Bonpoc:

На рисунке представлена:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) модель системы менеджмента качества, основанная на системном подходе...
- 2) модель системы менеджмента качества, основанная на структурном подходе...
- 3) модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе...

Задание #21

Bonpoc:

Что является результатом процесса:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) продукция...
- 2) инструкция...
- 3) классификация...

Задание #22

Bonpoc:

Продукция по стандарту ISO 9000 версии 2000 года делится на:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 2 категории...
- 2) 3 категории...
- 3) 4 категории...

Задание #23

Bonpoc:

Отнесение продукции к одной из категорий по стандарту ISO 9000-2000 зависит от:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) преобладающего размера...
- 2) преобладающего элемента...
- 3) преобладающего цвета...

Задание #24

Bonpoc:

Услуга как вид продукции по своей природе:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) материальна...
- 2) нематериальна

<u>Задание #25</u>

Bonpoc:

Технические средства по ISO 9000-2000 являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) материальными...
- 2) нематериальными...
- 3) виртуальными...

Задание #26

Bonpoc:

Количественная оценка технических средств выражается:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) неисчесляемой характеристикой...
- 2) исчесляемой характеристикой...

Задание #27

Bonpoc:

Количественная оценка перерабатываемых материалов по ISO 9000-2000 выражается:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) дискретной характеристикой...
- 2) непрерывной характеристикой...

Задание #28

Bonpoc:

Технические средства и перерабатываемые материалы называются по ISO 9000-2000:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) товарами...
- 2) продукцией...
- 3) изделиями...

Задание #29

Bonpoc:

Подтверждение посредством представления объективных свидетельств выполнения установленных требований называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) стандартизацией...
- 2) верификацией...
- 3) валидацией...
- 4) квалификацией...

Задание #30

Bonpoc:

Подтверждение посредством представления объективных свидетельств выполнения предназначенных для конкретного предполагаемого использования или применения называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) верификацией...
- 2) стандартизацией...
- 3) квалификацией...
- 4) валидацией...

Задание #31

Bonpoc:

Процесс демонстрации способности выполнить установленные требования называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процессом квалификации...
- 2) процессом демонстрации...
- 3) процессом валидации...

Tect CMK 2

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Система менеджмента качества создается обычно в связи с необходимостью:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) подтвердить компанией свою способность обеспечить требуемое количество годной продукции...
- 2) подтвердить компанией свою способность обеспечить требуемое качество продукции...
- 3) подтвердить компанией свою способность обеспечить требуемое количество и качество продукции...

Задание #2

Bonpoc:

Допускается ли стандартом ISO 9000:2000 исключение требования стандарта, которое нельзя применить ввиду специфики организации или ее продукции:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) да...
- 2) нет...

Задание #3

Bonpoc:

Требования к системе качества в стандарте ISO 9000:2000 изложены в:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) четырех разделах...
- 2) пяти разделах...
- 3) шести разделах...
- 4) семи разделах...

Задание #4

Bonpoc:

Общие требования к системе управления качеством и требования к документации изложены в разделе стандарта ISO 9000:2000:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) система управления качеством...
- 2) процессы жизненного цикла продукции...
- 3) ответственность руководства...

Задание #5

Bonpoc:

Основные общие требования к системе качества сформулированы в:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

1) четырех пунктах...

- 2) пяти пунктах...
- 3) шести пунктах...
- 4) семи пунктах...

Bonpoc:

Основные общие требования стандарта ISO 9000:2000 организация (предприятие):

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) не должны выполнять...
- 2) выполнять по усмотрению...
- 3) должны выполнять...

Задание #7

Bonpoc:

Основой системы качества по ISO 9000:2000 является:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

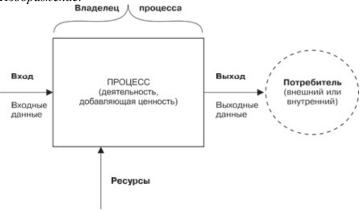
- 1) управление всеми направлениями деятельности и людскими ресурсами...
- 2) управление всеми процессами и видами деятельности...

Задание #8

Bonpoc:

На рисунке представлена:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) схема производственного процесса...
- 2) схема управленческого процесса...
- 3) схема обобщенного процесса...

Задание #9

Bonpoc:

Вся деятельность организации по ISO 9000:2000 на:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) четыре вида...
- 2) пять видов...
- 3) шесть видов...

Задание #10

Bonpoc:

Последовательность выполнения процессов, осуществляемых в системе управления качеством организации, компании, фирмы по ISO 9000:2000 должно:

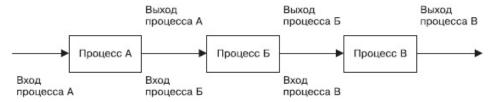
Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) определяться министерством и ведомством, которому принадлежит организация...
- 2) определяться организацией, компанией, фирмой...
- 3) определяться руководителем или владельцем организации, компании, фирмы...

Задание #11

Bonpoc:

Схема последовательной взаимосвязи процессов по ISO 9000:2000 предполагает, что: *Изображение*:



Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) входные данные одного процесса являются выходными показателями последующего процесса...
- 2) входные данные одного процесса являются входными показателями последующего процесса...

Задание #12

Bonpoc:

Взаимодействие между процессами всех 4 блоков деятельности организации обычно происходит:

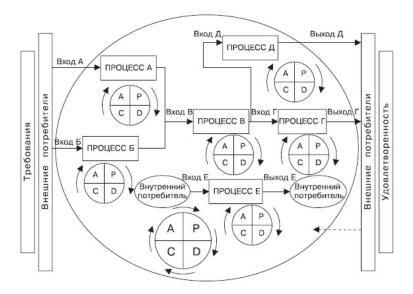
Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) как последовательно, так и параллельно имея при этом как внешних, так и внутренних потребителей...
- 2) как дифференцированно так и интегрально, имея при этом как внешних, так и внутренних поставщиков...

<u>Задание #13</u>

Bonpoc:

Поддержание и совершенствование системы менеджмента качества может осуществляться на всех уровнях организации путем применения: Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) цикла Карно...
- 2) цикла Тамагучи...
- 3) цикла Деминга...

Задание #14

Bonpoc:

На рисунке показана схема управления:

Изображение:
Производственный
Вход
Поставка
возможна
Проверенные
поставщики
Проверенные
поставщики
Проверенные
поставщиков
Поставка
возможна
Поставка
возможна
Поставка
возможна
Поставка
поставщиков
Производство
положит.?
Приемка
и верификация
Производство
продукции
с новым
материалом
Нет

Управление контрактом
на поставку

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процессом производства новой продукции...
- 2) процессом реализации новой продукции...
- 3) процессом закупки нового материала...

Задание #15

Bonpoc:

Документация системы менеджмента качества по ISO 9000:2000 должна включать:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) четыре типа документов...
- 2) пять типов документов...
- 3) шесть типов документов...
- 4) семь типов документов...

Bonpoc:

Данная таблица содержит в себе предусмотренные стандартом ISO 9000:2000:

Изображение:

Управление документацией	Раздел 4, п. 4.2.3
Управление за писями	Раздел 4, п. 4.2.4
Планирование, проведение и фиксация результатов внутренних	Раздел 8, п. 8.2.2
Управление несоответствующей продукцией	Раздел 8, п. 8.3
Планирование, проведение, фиксация и анализ результатов корректирующих действий	Раздел 8, п. 8.5.2
То же для предупреждающих действий	Раздел 8, п. 8.5.3

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документированные факторы...
- 2) документированные подходы...
- 3) документированные процедуры...

Задание #17

Bonpoc:

Данные в виде записей, отчетов, результатов анализа и т.п. по ISO 9000:2000:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) требуют обязательной регистрации...
- 2) не требуют обязательной регистрации...

Задание #18

Bonpoc:

Стандарт ISO 9000:2000:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) не требует организации управления документацией...
- 2) требует организации управления документацией...

Задание #19

Bonpoc:

Порядок управления документами и записями по ISO 9001:2000 должен быть оформлен в виде:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документированных правил...
- 2) документированных процедур...
- 3) документированных процессов...

Задание #20

Bonpoc:

Какова роль руководства предприятия в достижении эффективности системы качества?:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) ничтожно мала...
- 2) главенствующая...

Bonpoc:

При выполнении всех действий по управлению качеством продукции по ISO 9001:2000, руководство предприятия должно ориентироваться на выполнение требований:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) стандартов...
- 2) техусловий...
- 3) потребителей...
- 4) поставщиков...

Задание #22

Bonpoc:

Цели в области качества должны согласовываться с:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) политикой в области промышленности...
- 2) политикой в области маркетинга...
- 3) политикой в области качества...

Задание #23

Bonpoc:

Цели в области качества должны быть:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) известны только ответственным за качество...
- 2) доведены до всех работников...

Задание #24

Bonpoc:

Цели в области качества имеют:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) долгосрочный (2-10 лет) характер...
- 2) краткосрочный (до 1 года) характер...

За<u>дание #25</u>

Bonpoc:

Политика в области качества устанавливает:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) долгосрочные приоритеты...
- 2) краткосрочные приоритеты...

Задание #26

Bonpoc:

Цели в области качества устанавливаются в виде:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) стратегии развития предприятия...
- 2) программы качества организации...

Задание #27

Bonpoc:

Стратегия предприятия, законодательные и нормативные требования стандартов, требования потребителей, характеристики продукции и пр. являются важнейшими:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) входными данными для планирования качества...
- 2) выходными данными для планирования качества...

Задание #28

Bonpoc:

Анализ степени достижения поставленных целей в области качества должен осуществляться:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) периодически высшим руководством...
- 2) непрерывно высшим руководством...
- 3) периодически руководством всех уровней...

Задание #29

Bonpoc:

Принимаемые руководством решения по развитию СМК на предприятии должны гарантировать сохранение целостности системы путем:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) предотвращения противоречий с действующей системой, целями и задачами организации...
- 2) устранения противоречий с действующей системой, целями и задачами организации...
- 3) создания противоречий с действующей системой, целями и задачами организации...

Задание #30

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке документы относятся к:

Изображение:

- организационная структура (органиграмма) организации;
- приказы и распоряжения высшего руководства;
- положения о структурных подразделениях;
- должностные инструкции;
- руководство по качеству;
- документация системы качества;
- инструкции по выполнению работ,
- матрицы распределения ответственности в системе менеджмента качества;
- другие документы организации.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ответственности, полномочиям и порядку взаимодействия между руководством и исполнителями организации...
- 2) ответственности, полномочиям и порядку взаимодействия между подразделениями и должностными лицами организации...
- 3) ответственности, полномочиям и порядку взаимодействия между руководством, подразделениями, поставщиками и потребителями...

<u>Задание #31</u>

Bonpoc:

Ответственность за обеспечение информированности персонала в области качества несет:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1) персонал организации...

- 2) руководство министерства...
- 3) руководство организации...

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты относятся к:

Изображение:

- о политике и целях организации в области качества;
- о целях деятельности, в которой он участвует,
- о своей ответственности и полномочиях;
- о важности выполнения требований потребителя;
- о результативности и эффективности процессов, в том числе тех, в которых он участвует, качестве продукции, эффективности системы качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) информированности руководства организации...
- 2) информированности персонала организации...
- 3) информированности высшего руководства организации...

Задание #33

Bonpoc:

Периодичность анализа СМК высшим руководством организации производится:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) не чаще 1 раза в год...
- 2) не реже 1 раза в 2 года...
- 3) не реже 1 раза в год...

Задание #34

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты относятся к:

Изображение:

- результаты аудитов (поверок);
- оценки продукции потребителями;
- оценки функционирования процессов и качества продукции;
- состав и результаты предупреждающих и корректирующих действий;
- эффективность мероприятий, предпринятых по результатам предыдущего внализа со стороны руководства;
 - изменения, которые могли бы повлиять на систему качества;
 - рекомендации по улучшению системы качества.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) выходным данным для анализа со стороны руководства...
- 2) входным данным для анализа со стороны руководства...

Конец

Tect CMK 3

Автор: доц.Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Представленные на рисунке входные данные для анализа системы качества по ISO 9001:2000 относятся к:

Изображение:

- результаты аудитов (поверок);
- оценки продукции потребителями;
- оценки функционирования процессов и качества продукции;
- состав и результаты предупреждающих и корректирующих действий;
- эффективность мероприятий, предпринятых по результатам предыдущего

анализа со стороны руководства;

- изменения, которые могли бы повлиять на систему качества;
- рекомендации по улучшению системы качества.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) обязательным...
- 2) дополнительным...

<u>Задание #2</u>

Bonpoc:

Информация по входным данным для анализа систем качества должна быть представлена:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) строго в письменном виде...
- 2) в виде устных установок...
- 3) устно в момент принятия решения по анализу...

Задание #3

Bonpoc:

Производственная среда, финансовые средства, кадры, инфраструктура являются составляющими:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) менеджмента качества...
- 2) менеджмента ресурсов...
- 3) менеджмента производства...

Задание #4

Bonpoc:

Что по ISO 9001:2000 является самым важным компонентом менеджмента ресурсов?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) финансовые ресурсы...
- 2) материальные ресурсы...
- 3) человеческие ресурсы...

<u>Задание #5</u>

Bonpoc:

Необходимое образование, квалификация, наличие специальных допусков, сертификатов, лицензий, специальной подготовки, разряды рабочих - на все это необходимо разработать:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) критерии квалификации персонала...
- 2) критерии компетентности персонала...
- 3) критерии профессиональности персонала...

Задание #6

Bonpoc:

ISO 9001:2000 рекомендует для обучения и повышения квалификации персонала:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) разработать систему обучения и повышения квалификации...
- 2) разработать планы и программы обучения и повышения квалификации...
- 3) разработать методологию обучения и повышения квалификации...

Задание #7

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты относятся к:

Изображение:

- здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;
- оборудование для процессов;
- службы обеспечения, например транспорт и овязь.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) материальным ресурсам...
- 2) производству...
- 3) инфраструктуре...

Задание #8

Bonpoc:

Рационализаторская деятельность, работа кружков качества, рабочие группы по решению конкретных проблем, участие в днях качества и др. являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) формой участия руководства предприятия в работе по улучшению качества продукции...
- 2) формой участия рабочих предприятия в работе по улучшению качества продукции...
- 3) формой участия персонала предприятия в работе по улучшению качества продукции...

Задание #9

Bonpoc:

Физические и человеческие факторы являются составными частями:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) производственной среды...
- 2) интеллектуальной среды...
- 3) профессиональной среды...

Задание #10

Bonpoc:

Условия труда на предприятии регулируются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) коллективным договором с руководством...
- 2) индивидуальными договорами с руководством...
- 3) коллективным договором с министерством...

Задание #11

Bonpoc:

В организации (на предприятии) должна быть:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) система контроля и регулирования управленческой среды...
- 2) система контроля и регулирования производственной среды...
- 3) система контроля и регулирования маркетинговой среды...

<u>Задание #12</u>

Bonpoc:

Основой системы менеджмента качества по ISO 9001:2000 является:

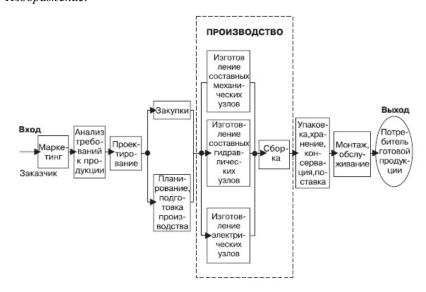
Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процедурный подход...
- 2) процессный подход...
- 3) процессуальный подход...

Задание #13

Bonpoc:

На представленной на рисунке схеме показан пример: Изображение:



Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) последовательности и взаимодействия технологических процессов в организации...
- 2) последовательности и взаимодействия бизнес-процессов в организации...

Задание #14

Bonpoc:

Стандарт ISO 9001:2000 устанавливает необходимость планирования процессов жизненного цикла продукции, которые напосредственно связаны с:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) проектированием продукции...
- 2) производством продукции...
- 3) сбытом продукции...

Задание #15

Bonpoc:

Указанные на рисунке пункты относятся к тому, что необходимо определить в организации при планировании:

Изображение:

- цели в области качества и требования к продукции;
- перечень, последовательность и взаимодействие процессов жизненного цикла продукции;
- цели каждого процесса жизненного цикла, развернутые из целей организации в области качества, включая требования к продукции;
- потребность в разработке документов для общего описания процессов в их последовательности и с учетом взаимодействия и для описания каждого из процессов;
- владельцев процессов, их ответственность и полномочия;
- реоуроы, необходимые для выполнения каждого из процессов с учетом достижения целей процессов;
- порядок и методы верификации, валидации, мониторинга (систематического наблюдения, измерения, регистрации и оценки протекания процесса), контроля и испытаний продукции, чтобы удостовериться в правильности протекания процессов и подтвердить качество продукции;
- критерии для принятия решения о правильности протекания процессов и соответствии продукции установленным требованиям;
- методы, способы и формы для регистрации данных (записей), которые содержат объективные доказательства того, что процессы находятся под контролем и качество продукции соответствует установленным требованиям.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) процессов производства продукции...
- 2) процессов сбыта продукции...
- 3) процессов жизненного цикла продукции...
- 4) процессов контроля и испытания продукции...

Задание #16

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты относятся к документу (программе), отражающему результаты:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) планирования количества выпускаемой продукции...
- 2) планирования процессов производства продукции...
- 3) планирования процессов жизненного цикла продукции...

Задание #17

Bonpoc:

По ISO 9001:2000 владельцем процесса является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) владелец предприятия...
- 2) ответственный за качество...
- 3) ответственный за процесс...

Задание #18

Bonpoc:

Что может быть определено в виде отдельного процесса, устанавливающего порядок деятельности при оценке результатов всех процессов или групп однообразных процессов?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) порядок ведения процесса...
- 2) порядок выполнения процесса...
- 3) порядок мониторинга процесса...

Задание #19

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты являются содержанием записей: Изображение:

Соответствующие записи должны содержать:

- информацию об ответственном исполнителе, создающем документ;
- перечень лиц, которые должны рассматривать и определять требования к поставляемой продукции;
- перечень лиц, которые должны рассматривать проект коммерческого предложения, проект договора, контракта до его подписания (с указанием ответственности за конкретные аспекты договора, контракта);
- зарегистрированные заключения ответственных за рассмотрение лиц о возможности или невозможности выполнить требования потребителя, условия договора, контракта;
- подписи ответственных исполнителей (с расшифровкой), даты подписания.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

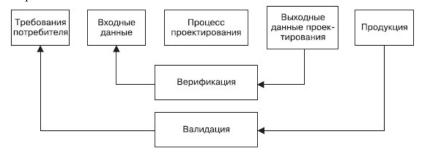
- 1) анализа требований к поставщикам...
- 2) анализа требований к продукции...
- 3) анализа производства продукции

Задание #20

Bonpoc:

На рисунке представлена схема:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процесса проектирования продукции...
- 2) процесса проектирования и производства продукции...
- 3) процесса производства продукции...

<u>Задание #21</u>

Bonpoc:

Приведенные пункты относятся к:

Изображение:

- функциональные и эксплуатационные требования к продукции;
- соответствующие законодательные и обязательные требования;
- информацию, взятую из предыдущих аналогичных проектов (там, где это целесообразно);
- другие требования, важные для проектирования и разработки.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) входным данным при проектировании процесса...
- 2) выходным данным при проектировании процесса...

Задание #22

Bonpoc:

Приведенные пункты относятся к:

Изображение:

- соответствовать входным требованиям к проектированию и разработке (иметь такую же структуру, как и входные проектные данные);
- обеспечивать соответствующей информацией по закупкам, производству и обслуживанию;
- содержать критерии приемки продукции или соылки на ник;
- определять характеристики продукции, существенные для ее безопасного и правильного использования.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) входным данным при проектировании процесса...
- 2) выходным данным при проектировании процесса...

Задание #23

Bonpoc:

Всесторонняя оценка документированных результатов проектирования, образцов изделия относится к:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) анализу результатов производства...
- 2) анализу результатов проектирования...
- 3) анализу результатов разработки...

Конец

Тест СМК_4

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Наиболее распостраненным методом при проверке проектов является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) периодические проверки знаний персонала и качества продукции...
- 2) периодические проверки проектов изготовления продукции...
- 3) периодические испытания образцов продукции...

Задание #2

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты относятся к видам деятельности, которые необходимо предусмотреть в организации при проведении:

- сопоставление нового проекта с аналогичными (уже проверенными на практике), если таковые имеются в наличии;
- изготовление эскизных, макетных, экспериментальных, опытных образцов продукции или ее составных частей и их испытания;
- проведение альтернативных и дополнительных расчетов;
- проведение полного объема испытаний, достаточного для того, чтобы объективно охарактеризовать качество проекта и возможности технологического процесса основного производства собязательной регистрацией результатов;
- использование результатов оценки.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) верификации результатов проектирования...
- 2) верификации результатов производства...
- 3) валидации результатов проектирования...

Задание #3

Bonpoc:

Утверждение проекта по окончании его разработки должно осуществляться:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) после получения всех результатов анализа и проверки проекта...
- 2) после получения положительных результатов анализа и проверки проекта на их основании...

Задание #4

Bonpoc:

Валидация проекта может производиться:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) после его полного выполнения в целом...
- 2) после его полного выполнения в целом или после завершения отдельных этапов проектирования...
- 3) после завершения отдельных этапов проектирования...

Задание #5

Bonpoc:

Процесс утверждения разработанной продукции, обычно, включает в себя:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) испытание и приемку министерством по определенной программе и методике...
- 2) испытание и приемку комиссией по определенной программе и методике...
- 3) испытание и приемку руководством предприятия по определенной программе и методике...

Задание #6

Bonpoc:

Результаты утверждения проекта:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) должны регистрироваться и храниться...
- 2) не должны регистрироваться и храниться...

Задание #7

Bonpoc:

Представленные пункты являются причинами, по которым:

- обнаружение ошибок и неточностей при разработке продукции;
- отрицательные результаты анализа проекта;
- недостатки в продукции, выявленные в процессе изготовления, контроля и испытаний образцов, опытных партий, серийном выпуске, при эксплуатации;
- изменение применяемых материалов или комплектующих изделий;
- изменившиеся требования потребителя;
- изменения в нормативных или законодательных документах;
- внедрение нового оборудования, новых технологических процессов, новых методов измерений;
- внедрение новых материалов, комплектующих изделий и элементной базы;
- результаты авторокого надзора и проверок проекта;
- проведение совершенствования, модернизации, модификации выпускаемой продукции.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) необходимо вносить изменения в технологические процессы изготовления продукции...
- 2) необходимо вносить изменения в процессы управления производством продукции...
- 3) необходимо вносить изменения в проект...

Задание #8

Bonpoc:

Указанные пункты представляют собой условия, которые необходимо выполнить организации для:

Изображение:

- определить потребность и спланировать закупки;
- установить требования к закупаемой продукции и обеспечить включение этих требований в документы на закупку;
- определить принцип и порядок приемки и проверки соответствия закупаемой продукции установленным требованиям.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) управления процессом производства и обеспечения соответствия производимой продукции установленным требованиям...
- 2) управления процессом закупки и обеспечения соответствия закупаемой продукции установленным требованиям...

Задание #9

Bonpoc:

Если поставщик является единственным, организация:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) должна проводить периодическую оценку поставщика...
- 2) должна проводить выборочно разовую оценку поставщика...

Задание #10

Bonpoc:

Документацией на закупку является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) договор на закупку продукции...
- 2) договор на поставку продукции...
- 3) договор на производство продукции...

Задание #11

Bonpoc:

Представленные мероприятия относятся к:

- проверку маркировки закупленной продукции на соответствие требованиям документации на закупку;
- обеспечение персонала необходимой документацией, оборудованием и условиями для проведения работ по контролю закупленной продукции;
- определение методов и плана контроля продукции и порядок их корректировки;
- оформление результатов, использование информации для оценки и дальнейших действий с закупленной продукцией, в том числе с несоответствующей, предъявления претензий поставщикам, а также для оценки поставщиков.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) процедурам валидации закупленной продукции...
- 2) процедурам верификации закупленной продукции...

Задание #12

Bonpoc:

Если у организации-поставщика имеется сертифицированная система менеджмента качества, то организация-заказчик:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) может проводить выборочный входной контроль закупаемой продукции...
- 2) может не проводить входной контроль закупаемой продукции...

Задание #13

Bonpoc:

Какое количество управляемых условий производственного процесса предусматривает ISO 9001:2000:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) четыре...
- 2) пять...
- 3) шесть...
- 4) семь...

Задание #14

Bonpoc:

Перечисленные пункты относятся к:

Изображение:

- Разработка и применение, где это необходимо, конструкторской и технологической документации, рабочих инструкций и управление ими.
- Выбор и применение соответствующего технологического оборудования, его техническое обслуживание, в том числе ремонт и проверка на технологическую точность.
- Выбор и применение соответствующего измерительного и контрольного оборудования, его аттестация, поверка, хранение, консервация, идентификация и учет.
- О сущ еств ление мониторинга и измерения процессов, контроль качества продукции, подтверждение статуса контроля закупаемой продукции.
- Внедрение и соблюдение в сех процессов, обеспечивающих выпуск продукции, соответствующей требованиям потребителя, а также процессов, обеспечивающих упаковку, поставку, обслуживание продукции после поставки.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) управляемым процессам производства...
- 2) управляемым функциям производственного процесса...
- 3) управляемым условиям производственного процесса...

Задание #15

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты относятся к:

Изображение:

```
    компетентный персонал, выполняющий работы по обслуживанию, включая персонал, принимающий заказ на обслуживание и обеспечивающий заключение договоров;
    необходимое оборудование, оснастку, инструмент;
    инструмент;
    инструкции по проведению работ (инструкции по желанию заказчика должны предоставляться для ознакомления);
    критерии выполнения работ (время реагирования на заявку, сроки исполнения, доступность обслуживания и др.);
    установление стоимости обслуживания (если оно не гарантийное);
    заключение договоров со сторонними организациями, если обслуживание осуществляется по кооперации.
```

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) обслуживанию потребителей продукции при ее поставке...
- 2) обслуживанию потребителей продукции до ее поставки...
- 3) обслуживанию продукции после ее поставки потребителю...

<u>Задание #16</u>

Bonpoc:

Подтверждение эффективности, работоспособности, качества всех процессов производства и обслуживания всех процессов производства, результаты которых нельзя проверить посредством мониторинга или измерения называется:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) верификацией...
- 2) валидацией...

Задание #17

Bonpoc:

Процесс установления принадлежности объекта определенному виду или группе называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) интенсификацией...
- 2) идентификацией...
- 3) инаугурацией...

Задание #18

Bonpoc:

Способность проследить последовательность и этапы изготовления и перемещения продукции в процессе ее производства, хранения и отгрузки называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) технологической цепочкой...
- 2) прослеживаемостью...
- 3) просматриваемостью...

Задание #19

Bonpoc:

Для учета в автоматизированной системе управления производством идентификации и прослеживаемости продукции на всех этапах ее изготовления, она может:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1) обеспечиваться специальными маршрутными листами...

- 2) обеспечиваться специальными GPS навигаторами...
- 3) обеспечиваться специальными метками...

Bonpoc:

Показанные на рисунке пункты относятся к процессам:

Изображение:

- правила обращения с сырьем, материалами и комплектующими, промежуточной и готовой продукцией при транспортировке, хранении и поставке;
- требования к транспортным средствам, используемым при транспортировке продукции
- в процессе производства, и ее техническому обслуживанию;
- порядок проведения погрузочно-разгрузочных работ (способы транспортировки (межцеховые, внутрицеховые));
- правила хранения продукции (приемка на склад, регистрация, выдача продукции со склада, контроль над условиями хранения);
- порядок упаковки и маркировки готовой продукции;
- порядок консервации продукции;
- необходимый состав рабочих инструкций персонала по проведению работ,
- требования по необходимой компетенции персонала;
- необходимые специальные требования, вытекающие из специфики продукции.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) сохранения количественных показателей соответствия продукции требованиям качества после ее изготовления...
- 2) сохранения соответствия продукции требованиям качества после ее изготовления...

Конец

Тест СМК 5

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Процессы мониторинга и измерений продукции регламентируются ISO 9001:2000 а также национальными и международными СОЕИ, что обозначает:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) систему общеевропейских измерений...
- 2) систему основных европейских измерений...
- 3) систему обеспечения единства измерений...

Задание #2

Bonpoc:

Важность раздела стандарта ISO 9001:2000 рассматривающего измерение, анализ и улучшение СМК подтверждается тем, что в нем содержатся требования к оформлению:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) трех документированных процедур из семи подобных процедур...
- 2) четырех документированных процедур из шести подобных процедур...
- 3) четырех документированных процедур из семи подобных процедур...

Bonpoc:

Перечисленные факторы являются свойственными для:

Изображение:

- демонстрации соответствия продукции установленным требованиям (при применении контроля качества продукции на всех этапах жизненного цикла);
- обеспечения функционирования системы менеджмента качества (при проведении внутреннего вудита);
- постоянного улучшения эффективности системы менеджмента качества (при реализации корректирующих действий по устранению выявленных несоответствий и при планировании улучшений, если запланированные результаты достигнуты).

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) анализа, изменения и улучшения СМК...
- 2) анализа, измерения и стабилизации СМК...
- 3) измерения, анализа и улучшения СМК...

Задание #4

Bonpoc:

Действия, осуществляемые при разработке, производстве и эксплуатации продукции в целях установления, обеспечения и поддержания необходимого уровня качества на основе методов математической статистики называются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) статическими методами...
- 2) статистическими методами...
- 3) динамическими методами...

Задание #5

Bonpoc:

Перечисленные пункты являются сферами применения:

Изображение:

- статистического приемочного контроля;
- статистического регулирования технологических процессов;
- статистического анализа точности и стабильности технологических процессов;
- статистического анализа зарегистрированных данных и выявления тенденций
- статистической оценки качества продукции.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) статических методов...
- 2) статистических методов...

Задание #6

Bonpoc:

Перечисленные факторы могут быть представлены как:

Изображение:

жалобы и рекламации на продукцию, результаты анкетирования потребителей, анализ рынка, динамики сбыта продукции, отчеты организаций, выполняющих обслуживание продукции, специальные исследования и др.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) источники информации о качестве сервисного обслуживания продукции...
- 2) источники информации о качестве работы маркетинговой службы производителя...
- 3) источники информации об удовлетворенности потребителей качеством продукции...

Задание #7

Bonpoc:

Систематический и независимый анализ, проводимый силами организации для определения соответствия результатов деятельности в области качества установленным требованиям называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) внешним мониторингом...
- 2) внешним аудитом...
- 3) внутренним мониторингом...
- 4) внутренним аудитом...

Задание #8

Bonpoc:

Приведенные аспекты системы управления качеством подлежат рассмотрению:

Изображение:

- наличие адекватной документации;
- распределение ответственности и полномочий;
- эффективное внедрение процессов;
- наличие достаточных ресурсов;
- компетенция работников;
- возможности процессов;
- адекватность и точность измерения деятельности;
- результаты деятельности и их соответствие запланированным показателям;
- наличие идентификации несоответствий:
- документальное оформление результатов;
- возможности улучшений;
- применение статистических методов;
- деятельность по улучшению;
- применение информационных технологий;
- внализ данных о затратах на качество;
- взаимодействие с заинтересованными сторонами, включая внутренних потребителей.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) внутреннего аудита...
- 2) внешнего аудита...
- 3) независимого аудита...

Задание #9

Bonpoc:

Перечисленные пункты могут быть использованы в качестве:

Изображение:

- точность (соблюдение установленных допустимых значений для результатов процесса);
- своевременность (возможность выполнения процесса в заданные сроки);
- надежность (стабильность протекания процесса, устойчивость при внешних возмущающих воздействиях);
- время реагирования процессов и работников на специальные внутренние и внешние запросы (возможность быстрой перестройки при необходимости);
- продолжительность цикла и производительность;
- эффективность и результативность работы исполнителей процесса;
- применение прогрессивных технологий;
- соблюдение планируемых нормативов и сокращение затрат.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) показателей (целей) для производства...
- 2) показателей (целей) для процессов...
- 3) показателей (целей) для продукции...

Задание #10

Bonpoc:

При проведении мониторинга технологических процессов может применяться:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) метод контроля технической дисциплины...
- 2) метод контроля технологической дисциплины...
- 3) метод контроля трудовой дисциплины...

Задание #11

Bonpoc:

Данные по результатам повседневного контроля технологической дисциплины должны рассматриваться руководителем процесса:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) не реже одного раза в месяц...
- 2) не реже одного раза в неделю...
- 3) не реже одного раза в три дня...

Задание #12

Bonpoc:

Приведенный перечень пунктов является фактически содержанием документа, отражающего:

Изображение:

- дату проведения;
- состав участников;
- цель проведения;
- основание для проведения;
- объект проверки;
- проверяемые показатели;
- фактические результаты;
- выводы о степени достижения запланированных результатов;
- выявленные несоответствия и проблемы;
- полноту и правильность выполнения деятельности по повоедневному контролю технологической дисциплины;
- выводы о состоянии проверяемой деятельности;
- предложения о корректирующих действиях при наличии несоответствий или недостигнутых показателей, свидетельствующих о результативности процесса;
- ответственностьзя выполнение корректирующих действий.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) результаты внепланового контроля технологической дисциплины...
- 2) результаты периодического контроля технологической дисциплины...

Задание #13

Bonpoc:

Перечисленные документы применяются для регистрации:

Изображение:

- протоколы контроля и испытаний;
- журналы для регистрации результатов;
- установленные формы (таблицы, контрольные листки и т. д.);
- раз решения на выпуск
- уведомления о выпуске материалов;
- сертификаты (по мере необходимости).

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) результатов контроля и измерений продукции...
- 2) результатов контроля и измерений технологических процессов...

Задание #14

Bonpoc:

Представленный перечень работ относится к мероприятиям по организации:

Изображение:

- определение перечня сырья, материалов и комплектующих изделий, подлежащих входному контролю и испытаниям;
- определение характеристик продукции, подлежащих проверке при проведении входного контроля:
- определение объема и плана контроля и испытаний;
- определение методов контроля и испытаний;
- определение форм документов, предназначенных для регистрации результатов контроля и испытаний;
- определение формы и способа идентификации покупных материалов и комплектующих изделий, статуса контроля и испытаний закупленной продукции;
- порядок доведения информации по результатам входного контроля до сведения лиц, которым эта информация необходима;
- порядок принятия решения при выявлении несоответствующей продукции по результатам входного контроля и испытаний;
- создание из оляторов для материалов и комплектующих изделий, признанных несоответствующими по результатам входного контроля;
- порядок взаимодействия с поставщиками по результатам входного контроля и испытаний и решения спорных вопросов по качеству поставляемой продукции, а также представления информации поставщикам о выявленных при проведении входного контроля дефектах.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) выходного контроля и испытаний на предприятии изготовленной продукции...
- 2) входного контроля и испытаний на предприятии входящего сырья и продукции...

Задание #15

Bonpoc:

Контроль и испытания в процессе производства иногда еще называют:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ОТК отделом технического контроля...
- 2) оперативным контролем...
- 3) операционным контролем...

Задание #16

Bonpoc:

Перечисленные формы и методы относятся к:

Изображение:

- контроль и испытания первых образцов при начале работы, при переналадке оборудования;
- контроль и испытания, проводимые исполнителями (сам оконтроль);
- контроль в установленных точках технологического процесса (контрольных точках) контролерами;
- контроль выборок через определенные промежутки времени;
- контроль через определенное количество изготовленных изделий;
- летучий контроль конкретных операций, проводимый специальными контролерами;
- контроль параметров процесса;
- другие методы контроля.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) контролю и испытаниям после процесса производства...
- 2) контролю и испытаниям до процесса производства...
- 3) контролю и испытаниям в процессе производства...

Задание #17

Bonpoc:

Указанные действия должны выполняться при:

- дефектные единицы или партии должны быть однозначно обозначены и изолированы от годной продукции;
- при выявлении дефектной продукции должна производиться ее регистрация с указанием вида дефекта и количества несоответствующей продукции в установленной форме;
- компетентный персонал, имеющий соответствующие полномочия, должен принять решение, может ли дефектная продукция быть использована в существующем виде, доработана, переведена в другой сорт или окончательно забракована;
- принятые решения должны быть оформлены документально;
- должно быть оформлено соответствующее распоряжение о доработке дефектной продукции и осуществлен надвор за его выполнением;
- дефектные единицы могут подвергаться дальнейшей обработке или быть отгружены только при наличии специального разрешения;
- при выдаче специального разрешения обязательно должен быть информирован заказчик, и его мнение при необходимости должно быть учтено;
- данные о дефектах должны документироваться и накапливаться, чтобы можно было провести анализ причин дефектов и наметить корректирующие мероприятия по устранению причин их появления и предотвращения их повторного появления.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) управлении соответствующей продукцией...
- 2) управлении выпущенной продукцией...
- 3) управлении несоответствующей продукцией...
- 4) управлении выпускаемой продукцией...

<u>Задание #18</u>

Bonpoc:

Перечисленные пункты являются основой:

Изображение:

- оценки результативности процессов (оценки достижения целей процесса);
- оценки эффективности процессов (оценки эффективности использованных ресурсов);
- оценки степени удовлетворенности внешних потребителей;
- исследования точности и стабильности процессов;
- оценки влияния изменений процессов, как запланированных, так и не запланированных, на характеристики процессов.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) постоянного повышения качества продукции...
- 2) постоянного повышения производительности труда...
- 3) постоянного улучшения бизнес-процессов...

Задание #19

Bonpoc:

Перечисленные факторы представляют собой:

Изображение:

- несоблюдение требований к качеству поступающих материалов и комплектующих;
- невдекватность или отсутствие документации;
- несоответствующее управление процессом или отсутствие управления;
- недостаточная подготовка персонала;
- несоответствующие условия работы.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) наиболее распостраненные проблемы качества продукции...
- 2) наиболее распостраненные причины несоответствий продукции...

Задание #20

Bonpoc:

Действия, направленные на устранение причин потенциальных несоответствий, решение перспективных проблем развития организации и улучшения качества выпускаемой

продукции (услуг) называются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) опережающими...
- 2) упреждающими...
- 3) предупреждающими...

Задание #21

Bonpoc:

Указанные источники информации могут использоваться для:

Изображение.

- применение методов моделирования и анализа рисков, таких как моделирование возможных неисправностей и анализ результатов;
- анализ запросов и ожиданий потребителей;
- анализ рынка;
- выходные данные анализа со стороны руководства;
- измерение степени удовлетворенности потребителей;
- мониторинг и измерение процессов и продукции;
- соответствующие зарегистрированные данные внутренних проверок о функционировании системы управления качеством;
- результаты самооценки;
- процессы, обеспечивающие раннее предупреждение о приближении операционных условий, находящихся вне управления.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) разработки оперативных действий...
- 2) разработки упреждающих действий...
- 3) разработки управленческих действий...

Конец

Тест СМК_6 (лекции 14-16)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Взаимодействие с внешней средой, формирование политики и планирование качества, обучение и мотивация персонала, организация работ по качеству, контроль качества, информация о качестве, разработка мероприятий по улучшению качества, внедрение мероприятий - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) основные постулаты качества...
- 2) основные управленческие функции...
- 3) основные управленческие мотивации...

Задание #2

Bonpoc:

Перечисленные пункты относятся к:

- потребителии заказчики, требования которых должны учитываться при создании продукции и оказании услуг,
- научно-технический прогресс и достижения конкурентов, дающие ориентиры при определении требуемого уровня качества;
- поставщики трудовых ресурсов, от которых во многом зависит формирование на предприятии главного, человеческого фактора, решающим образом влияющего на качество;
- поставщики материалов и комплектующих изделий, уровень качества которых напрямую влияет на качество продукции и услуг;
- профоскозы, гооударственные органы и законы, устанавливающие правила и регулирующие деятельность в области стандартизации, сертификации, метрологии, защиты окружающей ореды и здоровья населения, а также защиты прав потребителей и работников предприятия.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) основным составляющим качества...
- 2) основным факторам внутренней среды...
- 3) основным факторам внешней среды...

Задание #3

Bonpoc:

Перечисленные виды работ, которые необходимо организовать на предприятии, необходимы для:

Изображение:

- изучение рынка;
- вктивный поиск и взаимодействие с заказчиками и потребителями, в том числе путем рекламы своей продукции;
- сбор и знализ информации о научно-техническом прогрессе и достижениях конкурентов, патентно-лицензионную работу;
- планирование модернизации и обновления продукции с целью ее постоянного совершенствования;
- контроль над выполнением требований заказчиков и рынков сбыта при разработке, изготовлении и сервисном обслуживании продукции;
- проведение сертификации продукции и системы качества;
- выбор квалифицированных поставщиков трудовых ресурсов, материалов и комплектующих изделий;
- отслеживание действующего законодательства в области качества:
- связь с общественностью (Public Relations (PR)) участие в выставках, семинарах по качеству.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) учета влияния производственных факторов на качество...
- 2) учета влияния основных факторов внешней среды на качество...

Задание #4

Bonpoc:

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

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) стратегия в области качества...
- 2)3)

Задание #5

Bonpoc:

То, к чему стремятся или чего добиваются в области качества - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) цели в области качества...
- 2) результаты в области качества...

3) высшие идеалы в области качества...

Задание #6

Bonpoc:

Часть управления качеством, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) планирование производства и качества...
- 2) планирование качества...
- 3) планирование сотрудничества по качеству...

<u>Задание #7</u>

Bonpoc:

Документ, определяющий, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) план выпуска продукции...
- 2) план внедрения качества...
- 3) план качества...

Задание #8

Bonpoc:

Планирование качества классифицируется по:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) безвременному признаку...
- 2) внешнему признаку...
- 3) временному признаку...

Задание #9

Bonpoc:

Какое планирование качества еще называют прогнозированием?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) текущее...
- 2) стратегическое...
- тактическое...

Задание #10

Bonpoc:

Перечисленные вопросы целесообразно включить в программу обучения: Изображение:

- возникновение и развитие управления качеством;
- принципы управления и обеспечения качества, основные термины в области качества;
- международные стандарты ISO 9000, ISO 14000 и др.;
- организация работ по качеству на предприятии (действующая система качества);
- функции (элементы) управления качеством и их распределение по подразделениям предприятия;
- сертификация продукции и системы качества;
- правовые вопросы в области качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) среднего звена управленческого персонала...
- 2) высшего и среднего звена управленческого персонала...
- 3) низшего и среднего звена управленческого персонала...

Задание #11

Bonpoc:

Перечисленные вопросы целесообразно включить для изучения работниками:

- организацию работ по качеству на предприятии (система качества);
- методы контроля качества изготавливаемых изделий, в том числе статистические методы контроля качества;
- систему бездефектного изготовления продукции;
- действия администрации и работников при выпуске бракованной продукции и санкции за брак;
- организацию претензионно-исковой работы;
- организацию рационализаторской работы и кружков качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) инженерной среды...
- 2) производственной среды...
- 3) контролирующей среды...

Задание #12

Bonpoc:

Какова доля в % рабочих высокой квалификации в развитых странах?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 5%...
- 2) менее 5%...
- 3) более 50%...

Задание #13

Bonpoc:

Теории, основанные на определении и удовлетворении внутренних потребностей работников являются основой:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) содержательных теорий мотивации персонала...
- 2) процессуальных теорий мотивации персонала...
- 3) физиологических теорий мотивации персонала...

Задание #14

Bonpoc:

Мотивы поведения людей на рабочем месте исследуются в:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) функциональных теориях мотивации...
- 2) процессуальных теориях мотивации...
- 3) содержательных теориях мотивации...

Bonpoc:

Что означает изображенная пирамида?:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 2) иерархию возможностей человека...
- 3) иерархию предпочтений человека...

Задание #16

Bonpoc:

Привлечение работников к активному участию в управлении предприятием подразумевает:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) партхозактивный метод управления...
- 2) партократический метод управления...
- 3) партисипативный метод управления...

Задание #17

Bonpoc:

Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) проверкой...
- 2) поверкой...
- 3) контролем...
- 4) аудитом...

Задание #18

Bonpoc:

Совокупность операций для установления значения величины называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процессом измерения...
- 2) процессом калибровки...
- 3) процессом юстировки...

Задание #19

Bonpoc:

Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) калибровкой...
- 2) испытанием...
- 3) измерением...

Задание #20

Bonpoc:

Совокупность операций, необходимая для того, чтобы обеспечить соответствие измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению - это:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) метрологическое подтверждение пригодности...
- 2) метрологическое подтверждение непригодности...

Задание #21

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой:

Изображение:

- по этапу производства (на складах отдела снабжения, в заготовительных, механических и механооборочных цехах, в цехах общей оборки, в испытательных подразделениях);
- по стадии проектирования и изготовления на каждом из этапов производ ства (контроль
 проектирования, входной контроль материалов и комплектующих изделий, контроль
 состояния технологического оборудования, операционный контроль при изготовлении,
 приемочный контроль готовой продукции, контроль монтажа, а в некоторых случаях и при
 эксплуатации изделия);
- по объектам контроля (параметров пространства и времени, в том числе линейных размеров, расположения и формы поверхностей, их шероховатости, комплексный контроль геометрических параметров резьбовых, зубчатых и других поверхностей; механических, электрических, магнитных, тепловых, акустических, оветовых, электромагнитных, оптических, периодических величин, ионизирующих излучений, технического состояния, функционирования, работоспособности, надежности и др.);
- по объему охвата контролируемой продукции (сплошной или выборочный либо статистический контроль);
- по степени изменения состояния объекта при изучении его физико-механических свойств (разрушающий, неразрушающий);
- по виду неразрушающего контроля (акустический, ультразвуковой, вихре-токовый, магнитный, оптический, радиационный, радиоволновой, тепловой, электрический, рентгенографический, проникающими веществами и др.);
- по виду разрушающего контроля (испытания на растяжение-скатие, на удар, усталостные испытания, исследования износостойкости, твердости и др.).

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) методы контроля в пищевой промышленности...
- 2) методы контроля в машиностроении...
- 3) методы контроля в медицине...

Задание #22

Bonpoc:

Проведение этапов, изображенных на рисунке соответствует принятию:

Изображение:

- 1. Диагностика проблемы.
- 2. Формулировка ограничений и критериев.
- 3. Определение и оценка альтернатив
- 4. Выбор альтернативы или, добавим, оптимального решения.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1) быстрых решений...

- 2) рациональных решений...
- 3) выгодных решений...

<u>Задание #23</u>

Bonpoc:

На рисунке изображен:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) научно-практический метод принятия решений...
- 2) практический метод принятия решений...
- 3) научный метод принятия решений...

Задание #24

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой:

Изображение:

- 1. Теория игр, которая позволяет учесть возможные действия конкурентов.
- Модель управления запасами, позволяющая свести к минимуму издержки от их накопления и при этом обеспечить бесперебойное снабжение необходимыми материалами и комплектующими изделиями.
- Платежная матрица, с помощью которой можно выбрать лучшую стратегию в области качества, определив ожидаемые значения объемов продаж для каждой из рассматриваемых стратегий.
- Дерего решений, которое позволяет выбрять наилучшее направление деятельности путем оценки и сравнения ожидаемых значений критериев для каждого направления.
- 5. Мет оды проенозирования. При принятии решений в области качества следует учитывать те принципы функционирования, элементы корпоративной философии организации, которые относятся к вопросам качества. Эти принципы, как правило, находят свое отражение в основном документе организации в этой области «Политика и цели организации в области качества».

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) актуальные модели и методы производственных структур СМК...
- 2) актуальные модели и методы принятия решений...

Задание #25

Bonpoc:

Заключительной функцией цикла управления качеством является:

- 1) успешная реализация продукции...
- 2) реализация мероприятий...
- 3) реализация качественной продукции...

Конец

Тест СМК 7 (лекции17-18)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

разработчиком стандартов ISO серии 9000 является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) технический комитет ТК 176 ISO...
- 2) технологический комитет ТК 176 ISO...
- 3) технический конгресс ТК 176 ISO...

Задание #2

Bonpoc:

Разработчики стандартов ISO серии 9000 предложили Процедуру внедрения системы управления качеством в:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 2000 году...
- 2) 2002 году...
- 3) 2004 году...

Задание #3

Bonpoc:

Представленный на рисунке перечень пунктов относится к:

Изображение:

```
говысить эффективность и рентабельность;
производить продукты и оказывать услуги, полностью отвечающие требованиям потребителя;
добиться удовлетворенности потребителя;
увеличить долю на рынке;
сохранить долю на рынке;
улучшить взаимоотношения и моральный климат внутри организации;
сократить затраты и уменьшить задолженность;
укрепить доверие к системе производства.
```

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) типичным целям организации...
- 2) типичным методам организации...
- 3) типичным задачам организации...

Задание #4

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты относятся к:

- 1) лицам и организациям, способствующим в получении результатов организации...
- 2) лицам и организациям, не способствующим в получении результатов организации...
- 3) лицам и организациям, заинтересованным в результатах работы организации...

Задание #5

Bonpoc:

Перечисленные причины требуют:

Изображение:

- До сих пор не преодолены последствия резкого спада производства после распада СССР и массовой приватизации.
- Не завершены процессы формирования свободного рынка и рыночных отношений, насыщения его товарами и услугами, обострения конкурентной борьбы предприятий, появления у них острой потребности улучшения качества продукции с целью повышения ее конкурентоспособности.
- Недостаточное количество, невысокое качество и малый опыт работы профессионалов менеджеров. Большинство управленцев до сих пор в странах СНГ это технические специалисты или экономисты. Подготовка профессиональных менеджеров в области качества в странах СНГ началась в конце 1990 годов, и тем не менее они мало востребованы.
- Утеряны навыки применения научных методов анализа и принятия решений, практически не применяются методы статистического контроля и регулирования качества продукции.
- 5. Плакое состояние основных фондов многих предприятий, применение устаревших технологий и методов организации и управления предприятиями, в том числе вдминистративно-командных методов управления, функционального подхода к организации предприятия. Эти и другие факторы приводят к тому, что основные проблемы качества на предприятиях СНГ связаны в основном с процессами производства продукции, их материальной базой, а не с управленческими и информационными процессами, на совершенствование которых направлены прежде всего стандарты ISO оерии 9000.
- Отсутствие или недостаточный объем применения информационных технологий в организациях.
- 7. Разработка СМК не для повышения эффективности производства, конкурентоспособности продукции и услуг, а для сертификации СМК с целью формального расширения возможностей бизнеса. Наличие сертификата соответствия, по мнению руководства таких организаций, позволит им укрепить свои позиции, а зачастую и увеличить цены на продукцию и услуги на внутреннем и внешнем рынках.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) их развития для создания СМК и их эффективного использования...
- 2) их устранения для создания СМК и их эффективного использования...
- 3) их распостранения для создания СМК и их эффективного использования...

Задание #6

Bonpoc:

Перечисленные виды работ следует проводить на предприятиях СНГ, для которых: *Изображение:*

- Выполнить маркетинговые исследования своей продукции и услуг, оценить перспективы их конкурентоспособности, выбрать стратегию своего развития.
- 2. Произвести обучение руководящего персонала высшего и среднего звена основным методам общего менеджмента и менеджмента качества, руководителей низшего звена и исполнителей на основных операциях принципам СМК в соответствии с МС ISO оерии 9000, их роли в этой системе, статистическим методам анализа, контроля и регулирования качества.
- Оценить качество своей продукции, установить причины нарушений требований действующей НТД, устранить эти причины, выполнив замену или обучение персонала, замену или ремонт оборудования и оснастки, изменение технологии, методов организации и управления производством (при необходимости).
- Разработать и внедрить статистические методы анализа, контроля и регулирования качества продукции на основных браконесущих объектах производства.
- Выбрать и применить наиболее подходящие методы и информационные технологии менеджмента качества, управления предприятием.

Как показывает опыт передовых предприятий, подтвердили свою эффективность в наших условиях метод перспективного планирования качества продукции (Advaneed Product Quality Planning — APQP), метод анализа видов и последствий отказов (дефектов) (Failure Mode and Effects Analysis — FMEA), информационная технопогия ERP (Enterprise Resource Planning) — система управления предприятием (поставки продукции, внутризаводское перемещение, обработка, оклады, чертежи, кадры, финансовые потоки и др.).

 Регработать и внедрить систему учета расходов на качество, потерь от низкого качества, доходов от повышения качества.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) характерны перечисленные для предприятий СНГпроблемы...
- 2) не характерны перечисленные для предприятий СНГ проблемы...

Задание #7

Bonpoc:

Если акцент при постановке задач и оценке эффективности СМК переносится с функциональных подразделений и элементов качества на процессы, создающие ценности для потребителей и организации, то это есть:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) суть прогрессивного подхода...
- 2) суть процедурного подхода...

3)

Задание #8

Bonpoc:

Представленная последовательность характерна для:

Изображение:

- Определить основные и вспомогательные процессы, то есть процессы, непосред ственно влияющие на качество и эффективность функционирования организации, и процессы, поддерживающие названные выше.
- Определить ответственных за планирование, анализ и разработку рекомендаций по улучшению процессов (владельцев процессов), наделить их необходимыми полномочиями.
- 3. Определить цели процессов, исходя из целей организации.
- 4. Установить границы процессов, их входы и выходы. Входами процессов являются объекты, изменяющиеся в ходе процесса (заготовки, заявки, информация и др.), ресурсы, необходимые для эффективного функционирования процесса (технические, людожие, финансовые). Выходами процесса являются результаты процесса (продукция, услуги и др.), показатели результативности и эффективности процесса.
- Разработать документацию (процедуры, регламенты, карты, скемы и др.) на процессы:
- 6. Разработать систему управления мониторинга и измерения процессов.
- 7. Обеспечить процессы необходимыми ресурсами, запустить процессы
- 8. Осуществлять контроль процессов путем их мониторинга и измерений.
- Планировать и осуществлять улучшения процессов на основе цикла Деминга (цикл PDCA).

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) процедурного подхода...
- 2) системного подхода...
- 3) процессного подхода...

4)

Bonpoc:

Автором функционального подхода к управлению производством является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Ф. Купер...
- 2) М.Тимирязев...
- 3) Ф. Тейлор...
- 4) Чип и Дейл...

Задание #10

Bonpoc:

Представленные принципы являются основными в организации производства, предложенными:

Изображение:

- разделение функций планирования (контроля) и выполнения (производства) между менеджерами и рабочими;
- разделение процесса на операции;
- стандартизация и упрощение операций, узкая специализация рабочих;
- сдельная форма заработной платы.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Ф.Триммером...
- Ф.Тейлором...
- 3) Ф.Купером...

Задание #11

Bonpoc:

Данные функции являются пригодными для:

Изображение:

- планирование;
- организация;
- контроль:
- координация;
- мотивация.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) менеджмента системы...
- 2) менеджмента процессов...
- 3) менеджмента управления...

Задание #12

Bonpoc:

Процессная ориентация была впервые описана:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Ги де Мопассаном...
- 2) М. Пинчером...
- 3) М.Портером...

Задание #13

Bonpoc:

Э.Деминг внес в процессную ориентацию понятие:

- 1) поточной линии...
- 2) поточной диаграммы...

3) поточной столбограммы...

Задание #14

Bonpoc:

Перечисленные пункты являются необходимыми:

Изображение:

- изучение задачи и анализ действий, требуемых для ее выполнения;
- описание и измерение времени выполнения каждого действия (его хронометраж), анализ составляющих усилий;
- устранение воех лишних и неправильных действий;
- соединение в сех оставшихся необходимых действий в новую логическую последовательность.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) для организации иррационального производства...
- 2) для организации рационального производства...
- 3) для организации оптимального производства...

<u>Задание #15</u>

Bonpoc:

Этими словами Билл Гейтс сформулировал основные этапы:

Изображение:

«Если в 80-е годы все решало качество, а в 90-е — реинжиниринг бизнеса, то ключевая концепция нынешнего десятилетия — скорость».

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) развития менеджмента компаний в прошлом веке...
- 2) развития менеджмента компаний в последние годы...
- 3) развития менеджмента компаний в последние годы и в ближайшем будущем...

Конец

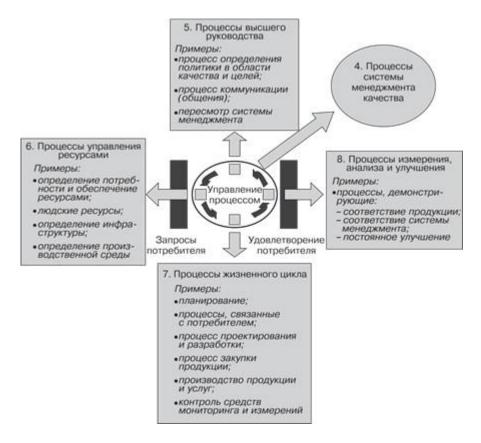
Tect CMK 8

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

На представленной схеме изображены:



- 1) функциональные процессы в организации...
- 2) стратегические процессы в организации...
- 3) тактические процессы в организации...

<u>Задание #2</u>

Bonpoc:

Хорошо управляемыми процессами являются процессы, в которых взаимосвязи между входами и выходами:

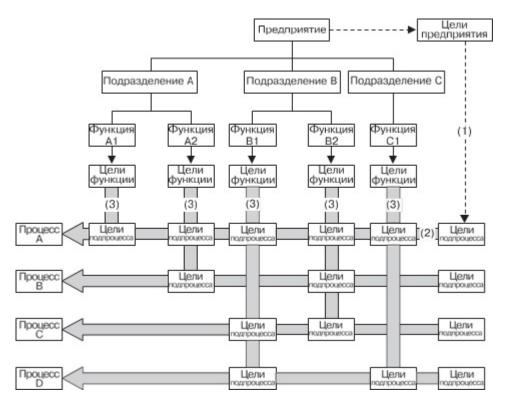
Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) рассчитываются...
- 2) не известны...3) известны...
- 4) идентичны...

Задание #3

Bonpoc:

На рисунке представлена схема взаимодействия между: Изображение:



- 1) функциональными и межфункциональными процессами и их технологиями в организации...
- 2) функциональными и межфункциональными процессами и их исполнителями в организации...
- 3) функциональными и межфункциональными процессами и их целями в организации...

Задание #4

Bonpoc:

Политика и цели организации в области качества развертываются в:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ключевые подпроцессы...
- 2) ключевые бизнес-процессы...
- 3) ключевые препроцессы...

Задание #5

Bonpoc:

Цели процесса на разных уровнях развертываются:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) вертикально в функции, которые реализуются в подпроцессах...
- 2) горизонтально в функции, которые реализуются в подпроцессах...

Задание #6

Bonpoc:

Цели подпроцессов трансформируются в цели функций подразделений:

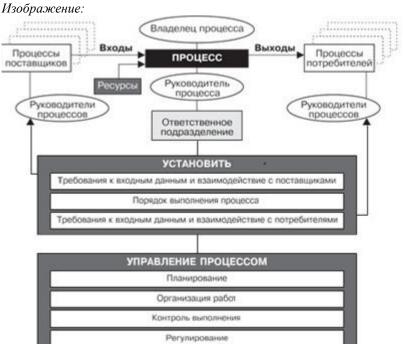
- 1) горизонтально вдоль цепи процесса...
- 2) вертикально вдоль цепи процесса...

3) вертикально поперек цепи процесса...

Задание #7

Bonpoc:

На рисунке представлена принципиальная схема:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) многоуровневого управления процессом...
- 2) двухуровневого управления процессом...

3)

Задание #8

Bonpoc:

Целью каждого этапа процесса является не превышение допуска на существенный параметр качества:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ±5σ ...
- 2) ±6σ ...
- 3) ±7σ ...

Задание #9

Bonpoc:

Разброс в показаниях измерительного прибора должен быть:

- 1) больше 20% поля допуска измеряемого показателя продукции...
- 2) равен 20% поля допуска измеряемого показателя продукции...

3) менее 20% поля допуска измеряемого показателя продукции...

Задание #10

Bonpoc:

Эффективность контроля должна быть оценена и должна составлять:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) не менее 90%...
- 2) не более 90%...
- 3) более 90%...

Задание #11

Bonpoc:

Описание процесса должно содержать информацию о:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) взаимосвязях показателей процесса с количеством годной продукции...
- 2) взаимосвязях показателей процесса с характеристиками продукции...

Задание #12

Bonpoc:

Активное корректирующее или предупреждающее воздействие на процесс необходимо производить в случае, если:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 6 измерений подряд показывают постоянный рост или снижение, либо когда 8 измерений подряд находятся выше или ниже центральной линии процесса...
- 2) 7 измерений подряд показывают постоянный рост или снижение, либо когда 9 измерений подряд находятся выше или ниже центральной линии процесса...
- 3) 8 измерений подряд показывают постоянный рост или снижение, либо когда 8 измерений подряд находятся выше или ниже центральной линии процесса...

Задание #13

Bonpoc:

Представленные на рисунке процедуры представляют собой содержание: Изображение:

- план проведения процесса, описывающий этапы процесса, объекты, методы и средства измерений, режимы процесса, используемое оборудование и оснастку;
 инструкции по измерениям и регулировке процесса, регламентирующие частоту сбора данных, объем выборки, места измерения, план действий при выходе
- процессв из-под контроля, порядок ведения журнала управления процессом, формы контрольных карт для параметров процесса и/или продукции; инструкции по ремонту и калибровке, устанавливающие периодичность
- инструкции по ремонту и калибровке, устанавливающие периодичность предупреждающего технического обслуживания оборудования и оснастки, калибровки средств измерения, а также все связанные с этим графики, процедуры и др.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) документации процесса, метрологического обеспечения и контроля процесса...
- 2) процесса и его обеспечения и контроля...

Задание #14

Bonpoc:

На рисунке представлены:

- соблюдение технологических и контрольных процедур процесса;
- соответствие режимов процесса и качества продукции требуемым;
- соответствие системы измерений;
- своевременность и правильность внесения изменений в документацию, наличие ее в заданных пунктах процесса;
- соблюдение графиков обслуживания оборудования и оснастки, калибровки средств измерений, обучения и аттестации персонала;
- требования к производственной среде, порядку на рабочем месте, технике безопасилсти.

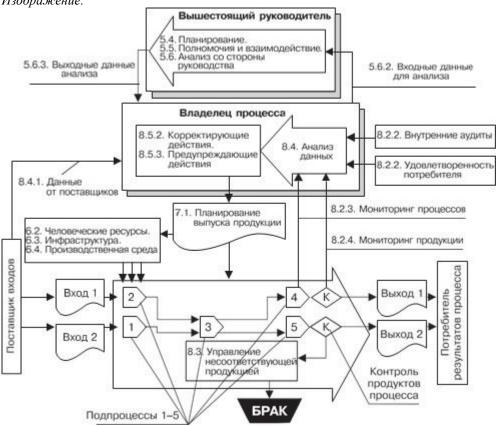
- 1) объекты разработки...
- 2) объекты реализации...
- 3) объекты аудита...
- 4) объекты сертификации...

Задание #15

Bonpoc:

На рисунке представлена схема:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) одноуровневого управления процессом...
- 2) двухуровневого управления процессом...
- 3) трехуровневого управления процессом...

Задание #16

Bonpoc:

В подавляющем большинстве организаций стран СНГ используется:

- 1) процессный принцип...
- 2) коллегиальный принцип...
- 3) функциональный принцип...

Bonpoc:

На рисунке представлена схема:

Изображение:



Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) процессного управления организацией...
- 2) матричного управления организацией...
- 3) функционального управления организацией...
- 4) структурного управления организацией...

Задание #18

Bonpoc:

Планирование качества, контроль и улучшение качества - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) триада Тагути...
- 2) триада Гарднера...
- 3) триада Джурана...

Конец

Тест СМК_9 (лекция 21)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

MC ISO 9001:2000 рекомендует организации:

- 1) самой выбрать процессы, необходимые для СМК и установить их взаимосвязи...
- 2) самой выбрать процессы, необходимые для СМК и использовать стандартные взаимосвязи...

3) самой выбрать процессы, необходимые для СМК и установить их последовательность...

Задание #2

Bonpoc:

На рисунке представлена:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) графическая часть взаимодействия структур организации...
- 2) диаграммная матрица взаимодействия процессов...
- 3) матричная диаграмма взаимодействия процессов...

Задание #3

Bonpoc:

Состоянию и совершенствованию процессов следует уделить повышенное внимание в случае, если:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) удастся определить, какие процессы связаны с наименьшим числом других процессов...
- 2) удастся определить, какие процессы связаны с наибольшим числом других процессов...

Задание #4

Bonpoc:

Если максимальная оценка степени влияния процесса равна 1, минимальная - 0, промежуточные - доли единицы - то полученная модель называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) процессной матрицей...
- 2) матричной моделью...
- 3) матрицей смежности...
- 4) матрицей смешанности...

Задание #5

Bonpoc:

Цели процессов трансформируется из:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) стратегических целей организации...
- 2) стратегических целей государства...
- 3) тактических целей организации...

Задание #6

Bonpoc:

Сравнения показателей определенных процессов и ограниченных функций с предприятиями, у которых лучшие характеристики в аналогичных процессах называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) маркетингом процессов...
- 2) бенчмаркингом процессов...
- 3) мерчандайзингом процессов...

Задание #7

Bonpoc:

Перечисленные требования должны:

Изображение:

- однозначная связь со стратегическими показателями организации (увязка с верхним уровнем);
- «прозрачность» для руководителей организации;
- удобство для владельцев процессов, управляющих своими процессами на основе этих показателей:
- понятность персоналу, выполняющему процесс;
- измеримость.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) удовлетворять при разработке системы показателей оценки процесса...
- 2) удовлетворять при разработке системы показателей оценки качества...
- 3) удовлетворять при разработке системы показателей оценки процесса управления качеством...

Задание #8

Bonpoc:

Представленная таблица является примером:

Изображение:

Показатели:	Стоимостные показатели, \$	Показатели времени, t	Технические показатели, Т
Процесса	Суммарные затраты на объем производства	Длительность цикла обработки заявки клиента	Число сотрудников; % несоответствующей продукции
Продукта процесса	Цена продукта	Срок годности	Технические параметры продукта
Удовлетворен- ности клиентов процесса	Рост объема продаж по одному клиенту	Длительность использования продукта	Число жалоб

- 1) матрица показателей, необходимых для оценки качества...
- 2) матрица показателей, необходимых для оценки процесса...
- 3) матрица показателей, необходимых для оценки показателей качества...

<u>Задание #9</u>

Bonpoc:

Представленная характеристика процесса, которую необходимо использовать для его оценки носит название:

Изображение:

$$K = \frac{\sum T_{\text{J.-II.}}}{T_{\text{obs.r.}}} \cdot 100 \%$$

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) коэффициент Тагути...
- 2) коэффициент добавленной ценности...
- 3) коэффициент добавленной стоимости...

Задание #10

Bonpoc:

Представленные на рисунке последовательности действий направлена на: Изображение:

- 1. Выявить все процессы организации.
- Выделить из них ключевые с точки зрения создания ценности и достижения стратегических целей организации.
- Произвести оценку состояния ключевых процессов и выбрать те, которые нуждаются в улучшении, либо установить задачи улучшения для воех процессов.
- Предложить стратегию и методы улучшения каждого выбранного для улучшения процесса, разработать проект улучшения с указанием исполнителей, ресурсов, сроков, способов оценки результатов и реализовать его.
- Организовать менеджмент процессов с целью оценки эффективности улучшения, придания ему непрерывного характера, закрепления результатов, распространения опыта улучшений на все процессы организации.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) улучшение процессов...
- 2) стабилизацию процессов...
- 3) ускорение процессов...

<u>Задание #11</u>

Bonpoc:

Оценка процесса производится по трем направлениям:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) результативность, эффективность, гибкость...
- 2) результативность, прогрессивность, быстрота...
- 3) результативность, эффективность, реальность...

Задание #12

Bonpoc:

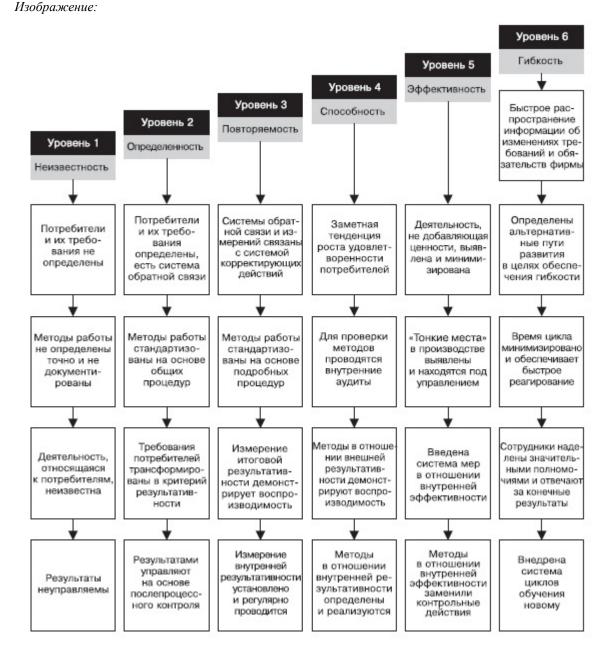
Способность процесса приспосабливаться к изменениям за счет совершенства его организации, управляемости, наличия обратных связей и мониторинга результатов называется:

- гибкостью...
- 2) приспосабливаемостью...
- 3) перестраиваемостью...

Задание #13

Bonpoc:

Показанная на рисунке 6-и уровневая шкала представляет собой:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) уровни гибкости процессов...
- 2) уровни зрелости процессов...
- 3) уровни эффективности процессов...

Задание #14

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты относятся к:

- Относительное число операций процесса с обратной связью (с помощью мониторинга, контрольных карт и др.).
- Относительное число операций, характеристики которых установлены с учетом требований потребителя.
- Относительное число операций, где используются регламентированные (стандартные) методы управления.
- Время резгирования процесса на изменение требований к результатам процесса и его параметрам (длительности, стоимости и др.).
- Степень удовлетворенности потребителей (по результатам их опросов, по уровню продаж, по индексу удовлетворенности и др.).

- 1) количественным оценкам критериев зрелости процесса...
- 2) количественным оценкам критериев гибкости процесса...
- 3) количественным оценкам критериев эффективности процесса...

Задание #15

Bonpoc:

Количество стратегий улучшения процессов должно быть равным:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

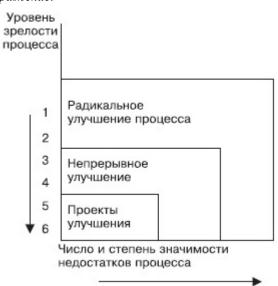
- 1) трем...
- 2) четырем...
- 3) пяти...

Задание #16

Bonpoc:

На рисунке представлена:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) взаимосвязь между стратегиями, объемом улучшений и уровнями зрелости процесса...
- 2) взаимосвязь между качеством, объемом улучшений и уровнями зрелости процесса...
- 3) взаимосвязь между стратегиями, объемом выпуска и уровнями зрелости процесса...

Задание #17

Bonpoc:

Представленные на рисунке задачи решаются применением:

Изображение:

- 1. Улучшение отдельных или комплекса показателей процесса.
- 2. Повышение управляемости и уменьшение вариабельности процесса.
- 3. Улучшение гибкости процесса.
- 4. Сокращение длительности и стоимости процесса.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) первой и второй стратегии...
- 2) второй и третьей стратегии...
- 3) первой и третьей стратегии...

Задание #18

Bonpoc:

Третья стратегия применяется для:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) комплексного и существенного улучшения основных бизнес-процессов в организации...
- 2) комплексного и существенного развития основных бизнес-процессов в организации...
- 3) комплексной и существенной стабилизации основных бизнес-процессов в организации...

Задание #19

Bonpoc:

Метод, позволяющий устранить функциональные барьеры для сквозных процессов, оптимизировать расходы, длительность процессов, повысить эффективность управления процессов и организации в целом, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) реинжинирингом...
- 2) реинкарнацией...
- 3) реконструкцией...
- 4) реинстанацией...

Задание #20

Bonpoc:

На рисунке представлена:



- 1) функционально-ориентированная структура производственной компании...
- 2) процессно-ориентированная структура производственной компании...

Задание #21

Bonpoc:

На рисунке представлена:

Изображение:



U1, P1, P2, P3, P4, и P5 — процессы и процессные команды

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1) функционально-ориентированная структура производственной компании...

2) процессно-ориентированная структура производственной компании...

Конец

Тест СМК 10 (лекции 23,24)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Способ документирования эффективный для краткой информации, такой как формулировки заявления о политике, изложения организационной структуры носит название:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) схемы и диаграммы...
- 2) номограммы и пиктограммы...
- 3) столбограммы и диаграммы...
- 4) диаграммы и графики...

Задание #2

Bonpoc:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) формы...
- 2) таблицы...
- 3) схемы...
- 4) диаграммы...

Задание #3

Bonpoc:

Эффективным средством для общих инструкций по таким задачам, как движение материала после инвентаризации, подготовка заказов на закупки являются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) технологические схемы...
- 2) информационные схемы...
- 3) технические схемы...

Задание #4

Bonpoc:

Способ документирования использующийся для автоматизации сбора данных, подготовки и хранения документации, к которой можно легко обращаться при необходимости, называются:

- 1) компьютерными программами...
- 2) электронными программами...
- 3) директивными программами...

Bonpoc:

Представленные на рисунке задачи позволяет решать:

Изображение:

- достижение требуемого уровня качества продукции (услуг), возможность его оценки работниками организации и третьей стороной;
- координация работы в оех элементов СМК, превращение ее в работоспособный механизм;
- регламентация требований к процессам, службам, работникам, их взаимодействию, что повышает эффективность организаций и позволяет дать оценку работе всех исполнителей и руководства;
- создание механизмов постоянного улучшения работы организации;
- придание прозрачности СМК организации, ооздание условий для ее сертификации и оценки потребителями.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) разработка документации СМК и ее использование...
- 2) разработка мероприятий СМК и их использование...
- 3) разработка стратегии СМК и ее использование...

Задание #6

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты представляют собой:

Изображение:

- Документация должна быть системной, то есть определенным образом структурированной, с четкими внутренними связями между элементами системы качества.
- Документация должна быть комплексной, то есть охватывать все аспекты деятельности в системе качества, в том числе организационные, экономические, технические, правовые, социально-психологические, методические.
- Документация должна быть полной, то есть содержать исчерпывающую информацию обо всех процессах и процедурах, выполняемых в системе качества, а также о способах регистрации данных о качестве. При этом объем документации должен быть минимальным, но достаточным для практических целей.
- Документация должна быть понятной воем ее пользователям руководителям, специал истам и исполнителям. Текст документа должен быть логически последовательным, не должен допускать различных его толкований.
- Документация должна содержать только практически выполнимые требования. В ней нельзя устанавливать нереальные положения.
 - 6. Документация должна быть здекватной рекомендациям и требованиям стандартов семейства ISO 9000. С этой целью во вводной части каждого документа необходимо давать точную ссылку на конкретный раздел или пункт стандарта, в соответствии с которым разработан данный документ.
- Документация должна быть легко идентифицируемой, то есть каждый документ системы качества должен иметь соответствующее наименование, условное обозначение и код, позволяющий установить его принадлежность к определенной части системы.
- Документация должна быть адресной, то есть каждый документ системы качества должен быть предназначен для определенной области применения и адресован конкретным исполнителям.
- Документация должна быть актуализированной. Это означает, что документация в целом и каждый отдельный документ должны озоевременно отражать изменения, происходящие в стандартах оемейства ISO 9000 и изменения условий обеспечения качества на предприятии.
- Документация должна иметь санкционированный статус, то есть каждый документ системы качества и вся документация в целом должны быть утверждены полномочными должностными лицами.

- 1) принципы, положенные в основу создаваемой на предприятии документации СМК...
- 2) правила, положенные в основу создаваемой на предприятии документации СМК...
- 3) мероприятия, положенные в основу создаваемой на предприятии документации СМК...

Bonpoc:

Перечисленные на рисунке пункты относятся к типичной:

Изображение:

Титульный лист или «шапка».

Назначение или цель.

Применение или область действия.

Определения.

Соылочные или сопутствующие документы.

Обязанности.

Политика, процедура, требования.

Схема потока (алгоритм).

Сведения об изменениях.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) рубрикации описания различных процедур...
- 2) последовательности проведения различных процедур...
- 3) документации проведения различных процедур...

Задание #8

Bonpoc:

В рамках организации может быть применено:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 5 уровней документации СМК...
- 2) 6 уровней документации СМК...
- 3) 7 уровней документации СМК...

Задание #9

Bonpoc:

СТП, процедура, методика, инструкция, программа обеспечения качества, текущая документация - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) наиболее характерные виды документов в области качества...
- 2) часть видов документов в области качества...
- 3) половина видов документов в области качества...

Задание #10

Bonpoc:

Документ, устанавливающий правила, порядок, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности носит название:

- 1) CTΠ...
- 2) ДСТУ...
- 3) ДСТУ ГОСТ...
- 4) TY...

Bonpoc:

Если деятельность предприятия носит повторяющийся (регулярный) и устоявшийся характер и когда регламентации подлежит деятельность в области качества, выполняемая несколькими подразделениями предприятия, то:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) нецелесообразно разрабатывать СТП...
- 2) целесообразно разрабатывать СТП...

<u>Задание #12</u>

Bonpoc:

Документ, устанавливающий порядок осуществления деятельности в системе качества, называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) процедурой в системе качества...
- 2) регламентом в системе качества...
- 3) инструкцией в системе качества...

Задание #13

Bonpoc:

Документ, устанавливающий один или несколько способов достижения соответствия в системе качества носит название:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) методика в системе качества...
- 2) стратегия в системе качества...
- 3) тактика в системе качества...

Задание #14

Bonpoc:

Документ, характеризующий действия в системе качества, которые следует выполнить, называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) инструкция по качеству...
- 2) процедура по качеству...
- 3) программа по качеству...

Задание #15

Bonpoc:

- 1) программой качества...
- 2) процедурой качества...
- 3) методикой качества...
- 4) методологией качества...

Bonpoc:

Рабочие документы, отражающие действия руководства и исполнителей по обеспечению качества продукции, услуг, называются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) текущей документацией...
- 2) рабочей документацией...
- 3) конкретной документацией...

Задание #17

Bonpoc:

При проектировании массива документации системы качества, требуемой ISO 9000, можно использовать:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

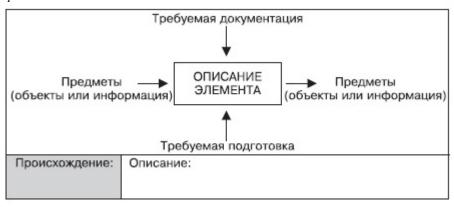
- 1) метод DNA...
- 2) метод SMK...
- 3) метод DNK...
- 4) метод SMS...

Задание #18

Bonpoc:

На рисунке представлена схема:

Изображение:



Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) анализа потребности в документации...
- 2) анализа потребности в ресурсах...
- 3) анализа потребности в технологиях...

Задание #19

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой:

- Определить моделируемый вид деятельности и поместить его в центр структурной схемы. Это блок-основа, который служит для детализации данного вида деятельности.
- Выявить входы (например, предметы, информацию, данные), необходимые для выполнения деятельности, внесенной в блок-основу. Стрелки, направленные в основной блок слева, показывают место входов.
- Выявить выходы (например, предметы, информацию, данные), которые желательно получить в результате деятельности, внесенной в блок-основу. Стрелки, выходящие из блока-основы направо, показывают место выходов.
- 4. Определить потребности в документации 1 уровня (например, политика, требования). Эта документация определяет ожидаемые результаты данного вида деятельности, то есть что нужно получить на выходе при данных входах. Эта общая руководящая документация изображается стрелками, направленными в блок-основу сверху.
- Выявить, какими возможностями (подготовка и переподготовка кадров) нужно обладать для эффективного осуществления деятельности, записанной в блок-основу. Потребности в подготовке кадров изображаются стрелками, входящими в блок снизу.
- 6. Разбить блок-основу на 3—5 подчиненных блоков. Чтобы не увязнуть в деталях, должно быть выделено не более 5 подвидов деятельности. Если же блок-основу не удается разбить как минимум на 3 подвида деятельности, то схема, вероятно, уже не требует дальнейшей детализации. Таким образом, на этом этапе устанавливается рациональный уровень подробности схемы, что организует работу по анализу данного элемента.
- Выявить общее число входов и выходов для более подробной схемы. Они должны быть теми же, что на схеме-источнике, и изображены стрелками, либо входящими в один из новых блоков слева, либо выходящими страва.
- Связать вое блоки дополнительными стрепками входа/выхода для демонстрации взаимосвязи между видами деятельности.
 - Выявить контрольную документацию, необходимую для выполнения каждого вида деятельности, включенного в блоки (например, процедуры, рабочие инструкции, формы). Эта документация — производное политики и требований Руководства по качеству — представлена стрелками, входящими в блоки деятельности сверху.
 - 10. Выявить потребность в конкретной квалификации и знаниях, необходимых для выполнения определенного вида деятельности. Эта информация, представленная стрелками, входящими в блок снизу, указывает на потребности в обучении, необходимые для того, чтобы гарантировать, что данный вид деятельности соответствует требованиям.
 - 11. Оценить схему на предмет достаточности детализации. Если выявленная документация обеспечивает достаточно информации и позволяет контролировать соответствие деятельности в целом требованиям стандартов ISO серии 9000, анализ очитается завершенным. Однако если имеются пробелы и для одного или более блоков деятельности требуется дополнительная информация, эти виды деятельности должны быть подвергнуты дальнейшему знализу. В таких случаях блок, требующий анализа, становится блоком-основой, разбивается на 3-5 блоков еще более подробных и шаги 7-11 повтоояются.

- 1) шаги по созданию модели вида деятельности...
- 2) шаги по созданию модели системы качества...
- 3) шаги по созданию модели системы общего менеджмента...

Задание #20

Bonpoc:

Перечисленных правил целесообразно придерживаться при разработке: Изображение:

- я сно обозначьте цель документа;
- выясните потребности пользователей документа;
- сосредоточьтесь на удовлетворении потребностей пользователей;
- определите границы деятельности;
- стремитесь сделать документ простым, насколько это возможно. Помните, что рисунок стоит тысячи слов;
- поймите возможности пользователей;
- воспользуйтесь существующими документами, не изобретайте новых;
- используйте дивграмму потока (алгоритм) работы над документом;
- нарисуйте этот алгоритм однажды, а затем делайте ссылки на другие существующие документы;
- если возможно, используйте одну структуру и форму для воех документов.
 Документ должен охватывать максимум функций (не надо мельчить);
- установите сроки разработки каждого документа.

- 1) документов СМК...
- 2) документов, регламентирующих общий менеджмент...

3) документов, регламентирующих аудит СМК...

Задание #21

Bonpoc:

Доля несоответствий в разделе "Требования к документации" в СМК в общем объеме несоответствий, как показывает статистика, составляет:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 30%...
- 2) 50%...
- 3) 15%...
- 4) 40%...

Задание #22

Bonpoc:

Перечисленные действия должны предусматриваться по MC ISO 9001:2000: *Изображение*:

- 1. Проверка документов на адекватность до их выпуска
- 2. Анализ и актуализация по мере необходимости и переутверждение документов.
- 3. Обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов.
- 4. Обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения.
- 5. Обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми.
- Обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой.
- 7. Предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение идентификации таких документов, оставленных для каких-либо целей.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документированной процедурой...
- 2) документированной программой...
- 3) документированной хронологией...

Конец

Тест СМК_11 (лекции 27-30)

Автор: доц. Островерх Е.В.

<u>Задание #1</u>

Bonpoc:

Представленные на рисунке пункты являются:

Изображение:

- Область применения системы менеджмента качества, включая подробности и обоснование любых исключений.
- Документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, или соылки на них.
- 3. Описание взаимодействия процессов системы менеджмента качества.

- 1) сведениями, содержащимися в Руководстве по качеству (согласно MC ISO 9001:2000)...
- 2) сведениями, содержащимися в Миссии предприятия по СМК (согласно СТП)...
- 3) сведениями, содержащимися в Стратегии предприятия по СМК (согласно МС ISO 9001:2000)...

Bonpoc:

В таблице представлена:

Изображение:

№ п/п	п/п Наименование раздела раздела		Пп. ISO 9001:2000	
1	2	3	4	
1	Введение	Общие сведения об организации и ее продукции; управление Руководством по качеству	4.2.2	
2	Общие положения	Принципы построения и объекты управления СМК. Организационная структура СМК. Ответственность и полномочия руководства. Мониторинг СМК	4.1. Раздел 5. Раздел 8	
3	Процедуры	Структура документации СМК. Краткое описание или ссылки на 6 обязательных и другие документированные процедуры СМК организации. Стандарты предприятия, программы и планы качества, положения о подразделениях и должностные инструкции	4.2. Разделы 4, 8. Разделы 4–8	

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) примерная структура Руководства по качеству...
- 2) примерная структура Миссии предприятия по качеству...
- 3) примерная структура раздела Цели предприятия по качеству...

Задание #3

Bonpoc:

Общая характеристика организации и ее продукции, порядок разработки, утверждение, хранение, внесение изменений в РК - все это излагается в разделе РК, называемом:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) Введение...
- 2) Общие положения...
- 3) Структура...
- 4) Характеристики...

Задание #4

Bonpoc:

Обязанности основных руководителей и исполнителей организации, обеспечивающих функционирование СМК описываются в разделе РК, называемом:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) Введение...
- 2) Общие положения...
- 3) Миссия предприятия...

Задание #5

Bonpoc:

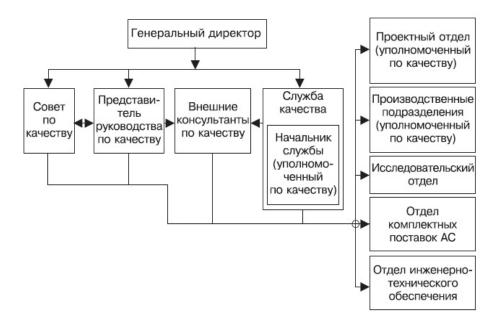
На рисунке изображена:

Должностные лица Основные процессы СМК	Генеральный директор	Зам. генерального директора по качеству	Технический директор	Зам. генерального директора по производству	Зам. генерального директора по экономике и финансам	Зам. генерального директора по маркетингу	Зам. генерального директора по персоналу и соц. вопросам	Зам. генерального директора по маттехническому снабжению	Начальники цехов и служб
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Процесс менеджмента качества	0	У	У	У	У	У	У	У	У
Процесс менеджмента СМК	У	О	И	И		У			И
Процесс планирования создания продукции	у	у	У		0	у	И	И	
Процесс, связанный с потребителем	И	У	у		у	0		И	
Процесс проектирования и разработки продукции	И	у	О	И		У		И	
Процесс закупок материалов, комплектующих и пр.		И			У			0	
Процесс подготовки производства	И	У2	o	У	У		И	У	И
Процесс управления финансами	У	И	У	И	0	у		У	
Процесс производства	И		У2	О	У2			У	У

- 1) матрица распределения ответственности в СМК...
- 2) матрица распределения должностей в СМК...
- 3) матрица распределения доходов в СМК...

Задание #6 *Вопрос:*

На представленной схеме изображена:



- 1) организационная структура СМК...
- 2) организационная структура предприятия...
- 3) организационная структура организации...

Задание #7

Bonpoc:

Представленная на рисунке схема, отображает: Изображение:

Природные техногенны факторы (Форс-мажор) (гост, ISO, НД) Поставщики Субподрядчики Высшее руководство (Законы РФ Поставки Взаимодействие контракты Контракты) Обязательства, ответственность Объекты управления СМК (продукция) рение показа-Определение политики и целей в области качества Политика и цели Руководство телей ачества в области качества по качеству Данные ринговые услуги: Программы Документированные процедуры и планы качества проекты Установление ·CMP (ПНР); критериев Стандартные другие услуги Оргструктура СМК предприятия продукции Управле и процессов Обеспечение Инструкции, ние ключевых процессов: иетодики, первичные документы (записи, Программные акты, протоколы) **Управление** управление доку-Управле продукты ресурсами, ментацией и записями ние Автоматизивованная менеджмент ресурсов; система управления процессами управление жизненным документацией циклом продукции; измерение, анализ, улучшение Требования контракты Несанкционированные действия персонала (Взаимодействия Контракты обяза-тельства Электрические Требования Оценивание показателей качества Потребитель (заказчик)

- 1) систему менеджмента качества во взаимодействии с объектами управления...
- 2) систему менеджмента производства во взаимодействии с объектами управления...

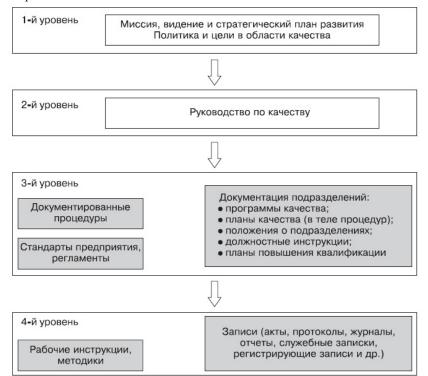
3) систему менеджмента качества во взаимодействии с потребителями...

Задание #8

Bonpoc:

На рисунке изображена:

Изображение:



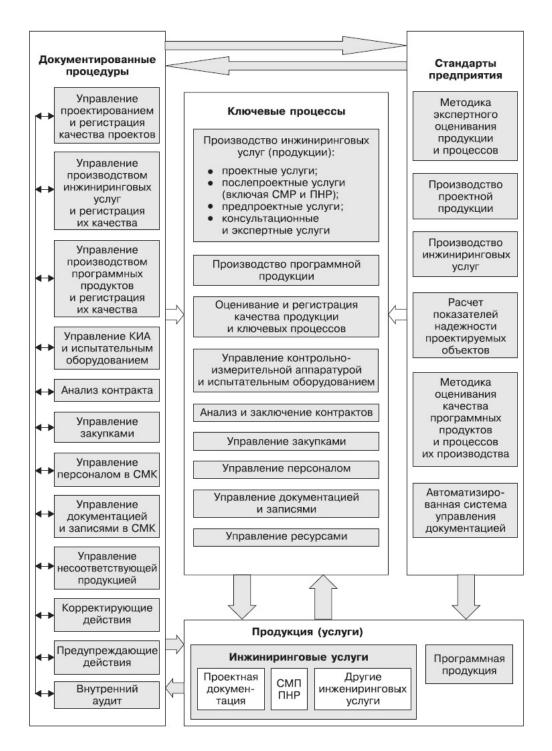
Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) структура документации системы менеджмента качества...
- 2) структура документации системы менеджмента производства...
- 3) структура документации системы менеджмента предприятия...

Задание #9

Bonpoc:

Представленная схема посвящена:



- 1) взаимосвязи ключевых процессов, документированных процедур и СТП...
- 2) взаимосвязи ключевых процессов, документированных процедур и стандартов ISO...
- 3) взаимосвязи ключевых процедур, документированных процессов и СТП...

Задание #10

Bonpoc:

На схеме представлена:

Вид процесса	Характер процесса	Область действия процесса	Номер процесса
1. Ответственность руководства. 2. Менеджмент ресурсов. 3. Процессы жизненного цикла. 4. Измерение, анализ и улучшение	 Управленческий. Технологический. Методический 	Функциональный. (внутри одного подразделения организации). Межфункциональный	01 02

- 1) возможная структура идентификационного номера процесса...
- 2) возможная структура идентификационного номера изделия...
- 3) реальная структура идентификационного номера процесса...

Задание #11

Bonpoc:

Для обязательных, согласно MC ISO 9001:2000, шести процессов. а также для документирования ключевых для данной организации процессов рекомендуется использовать:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документированные процедуры...
- 2) стандарт предприятия...
- 3) регламент выполнения работ...

Задание #12

Bonpoc:

Для процессов методического характера используются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документированные процедуры...
- 2) стандарт предприятия...
- 3) регламент выполнения работ...

Задание #13

Bonpoc:

Для междуфункциональных процессов управленческого характера предназначены:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) регламент выполнения процесса...
- 2) положение о подразделении...
- 3) документированная процедура...

Задание #14

Bonpoc:

Для функциональных процессов управленческого характера предназначены:

- 1) регламент выполнения процесса...
- 2) положение о подразделении...
- 3) документированная процедура...

Bonpoc:

Должностная или технологическая инструкция разрабатывается обычно для:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) подпроцессов (операций) выполняемых отдельным исполнителем...
- 2) подпроцессов (операций) выполняемых многими исполнителями...
- 3) процессов (операций) выполняемых отдельным исполнителем...

Задание #16

Bonpoc:

Для информации об общей структуре процесса во всех документах или для процессов, не нуждающихся в подобном описании, используются:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) блок-схемы или таблицы...
- 2) диаграммы или таблицы...
- 3) блок-схемы или таблицы...

Задание #17

Bonpoc:

На рисунке представлены пункты, являющиеся содержанием:

Изображение:

Титульный лист.

Лист согласования.

- 1. Общие положения.
- 2. Использованные нормативные документы.
- 3. Список терминов и определений.
- 4. Описание бизнес-процесса.
 - 4.1. Владелец бизне о-процесса.
 - 4.2. Руководитель (руководители) бизнес-процесса.
 - 4.3. Описание потребителей и выходов бизнео-процесса.
 - 4.4. Описание поставщиков и входов бизнес-процесса.
 - 4.5. Описание ресурсов бизнес-процесса.
 - 4.8. Технология выполнения бизне о-процесса.
 - 4.7. Матрица ответственности за выполнение операций, входящих в состав бизнео-
 - 4.8. Перечень показателей бизнес-процесса.
 - 4.9. Регламент внализа бизнес-процесса его владельцем.
 - 4.10. Регламент отчетности владельца бизне о-проце сса.
 - 4.11. Регламент анализа со стороны
- вышестоящего руководителя. 5. Документирование и архивирование.
- 6. Порядок внесения изменений.
- 7. Лист регистрации изменений.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) документа, подробно описывающего процессы...
- 2) документа, подробно описывающего производство...
- 3) документа, подробно описывающего структуру производства качественной продукции...

Задание #18

Bonpoc:

На рисунке показан пример:

Изображение:

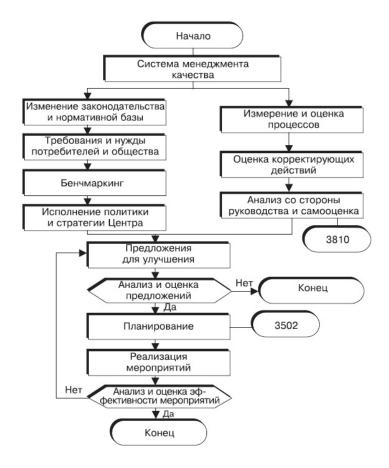
Схема процесса	Ответственный исполнитель	Выход из операции	Ссылки Инструкция по делопроизводству	
1. Получение заявки на поставку	Начальник канцелярии	Регистрация в журнале входящей корреспонденции		
2. Рассмотрение заказа	Начальник отдела маркетинга (руково- дитель процесса	Регистрация в журнале заказов на поставку	Приложение А ПК 7.01	
3. Заказ принят? ▼ Нет 4. Оформление заказа	Коммерческий директор (владелец процесса)	Решение об отказе		
▼ ▼ 5 . Подготовка	Начальник отдела маркетинга	Письмо-отказ	Приложение Б ПК 7.01	
контракта	Начальник отдела маркетинга	Проект контракта	ПК 7.03	
6. Анализ контракта	Начальник отдела маркетинга	Карта анализа контракта	Приложение Б ПК 7.02	
7. Нужен план Нет качества? Да	Коммерческий директор	Решение о разработке плана качества		
8. Разработка плана качества	Начальник службы качества	План качества	ПК 5.02	
9. Согласование плана качества с заказчиком	Начальник отдела маркетинга	Протокол согласования	ПК 7.03	
10. Подписание контракта	Генеральный директор	Контракт	ПК 7.03	

- Выберите один из 3 вариантов ответа: 1) табличного описания процесса...
- 2) схематического описания процесса...
- 3) операционного описания процесса...

Задание #19

Bonpoc:

На рисунке представлен пример блок-схемы:



- 1) постоянного улучшения процесса...
- 2) периодического улучшения процесса...
- 3) корректирующего улучшения процесса...
- 4) стратегического улучшения процесса...

Задание #20

Bonpoc:

Процесс упрощения чего-либо без потери целостности - это:

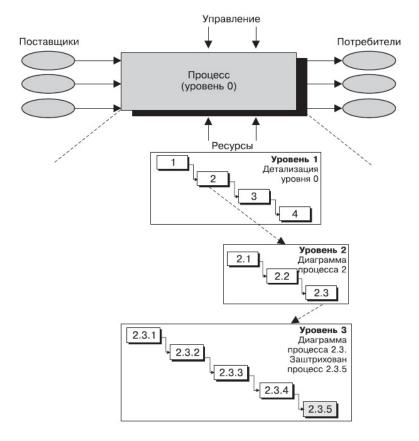
Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) декомпозиция...
- 2) девальвация...
- 3) деградация...
- 4) декапитализация...

Задание #21

Bonpoc:

На рисунке представлен пример:



Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) декомпозиции процесса...
- 2) декомплексации процесса...
- 3) деинтеграции процесса...
- 4) декатегоризации процесса...

Задание #22

Bonpoc:

Представленные пункты являются примерами:

Изображение:

- некоторые научно-исследовательские работы;
- процессы, проходящие в неопределенных внешних условиях или с неопределенными ресурсами;
- выполнение корректирующих действий по новой выявленной проблеме с невыя сненной причиной ее возникновения.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) неопределенных процессов...
- 2) определенных процессов...
- 3) квазиопределенных процессов...

Конец

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Выполнение перечисленных требований приводит к:

Изображение:

- внедрения наиболее рационального состава документов;
- объективного внутреннего аудита, самооценки, анализа, выработки обоснованных решений на основе полученных фактов;
- выделения необходимых ресурсов как на создание и функционирование СМК, так и на реал изацию корректирующих и предупреждающих действий по совершенствованию СМК;
- решения вопросов организации производства и применения прогрессивных технологий как основы конкурентоспособности организации.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) обеспечению эффективности СМК и организации в целом...
- 2) обеспечению эффективности производства и СМК в частности...
- 3) обеспечению эффективности общего менеджмента и СМК в частности...

Задание #2

Bonpoc:

Первой целью при создании СМК в организации, является:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) повышение эффективности деятельности организации...
- 2) повышение эффективности деятельности отдела качества организации...
- 3) повышение эффективности деятельности руководства и персонала организации...

Задание #3

Bonpoc:

Второй целью при создании СМК в организациях СНГ, может быть:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

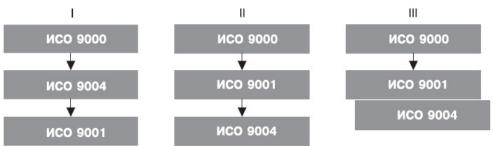
- 1) стандарты внедряются только для сертификации СМК...
- 2) стандарты внедряются не только для сертификации СМК...
- 3) стандарты внедряются только в отдельные подразделения организаций СНГ...

Задание #4

Bonpoc:

Какой вариант стратегии внедрения стандартов ISO серии 9000:2000 наиболее рекомендован?:

Изображение:



- 1) первый...
- 2) второй...
- 3) третий...

Bonpoc:

Какой стандарт серии 9000:2000 по сути является рекомендацией по постоянному совершенствованию деятельности организации?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) ISO 9004:2000...
- 2) ISO 9001:2000...
- 3) ISO 9000:2000...

Задание #6

Bonpoc:

Перечисленные в таблице пункты представляют собой:

Изображение:

Потребители (заказчики и конечные	Качество продукции.	
пользователи)	Цена продукции.	
	Дисциплина поставок.	
	Обслуживание продукции	
Собственники (владельцы),	Положительная динамика прибыли.	
акционеры, инвесторы	Окупаемость инвестиций.	
	Наращивание стоимости организации.	
	Увеличение доли рынка	
Персонал	Рост заработной платы.	
	Служебный рост.	
	Удовлетворенность работой.	
	Социальные гарантии занятости.	
	Комфортные условия труда	
Поставщики и партнеры (дилеры,	Взаимовыгодные отношения.	
дистрибуторы, посредники)	Стабильность и рост заказов	
Государство	Создание дополнительных рабочих мест.	
	Рост платежей в бюджет и внебюджетные фонды	
	Соблюдение законов	
Общество в целом и регион, где	Охрана окружающей среды.	
расположена организация	Сохранение энергии и естественных ресурсов.	
	Безопасность.	
	Охрана здоровья.	
	Решение социальных проблем	

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) запросы и ожидания заинтересованных сторон...
- 2) запросы и ожидания государства...
- 3) запросы и ожидания инвесторов, общества и организации...

Задание #7

Bonpoc:

Различия между стандартами ISO серии 9000 версии 1994 и 2000 годов составляют около:

- 1) 30%...
- 2) 40%...
- 3) 50%...

Bonpoc:

Представленные пункты являются:

Изображение:

- Для описания и построения системы качества принят «процессный подход».
 Соответственно она представлена 4 взаимосвязанными блоками процессов (вместо 20 элементов, предусмотренных предыдущей версией стандартов).
- Введены требования, способствующие раскрытию целей в области качества по уровням, функциям и процессам организации, а также измеримости целей и результатов процессов.
- Включена концепция постоянного улучшения, что обеспечивает большую динамику в повышении эффективности системы.
- Более четко определена необходимость реализации цикла Деминга (PDCA) как на уровне СМК в целом, так и при управлении каждым процессом.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) концептуальными отличиями систем качества по версии стандартов ISO серии 9000:2000 от СМК по версии ISO 9000:1994...
- 2) концептуальной идентичностью систем качества по версии стандартов ISO серии 9000:2000 и СМК по версии ISO 9000:1994...

Задание #9

Bonpoc:

Проект, состоящий из совокупности скоординированных и контролируемых действий, предпринятый для достижения определенной цели, представляет собой:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) создание СМК...
- 2) создание продукта...
- 3) создание проекта...
- 4) создание стандарта...

Задание #10

Bonpoc:

В основу создания СМК положен:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) проектно-ориентированный характер...
- 2) функциональный характер...
- 3) процессный характер...
- 4) скоординированный характер...

Задание #11

Bonpoc:

Для создания на предприятии СМК необходимо иметь:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) стратегическое решение организации...
- 2) 3) стратегическое решение инвестора...

Задание #12

Bonpoc:

План создания СМК в организации может иметь вид:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) описания процесса...
- 2) инструктивного письма...
- 3) описания функций СМК...
- 4) описания действий СМК...

Задание #13 *Вопрос:*

Решение о создании СМК на предприятии оформляется в виде:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) приказа генерального директора...
- 2) приказа министра...
- 3) приказа главы наблюдательного совета...

Задание #14

Bonpoc:

Представленный фрагмент таблицы является примером:

Изображение:

1	Обеспечение участников работ стандартами и другими	100 % обес-	Лист регистрации
	документами		получения стандартов
2	Проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом организации	Средний балл при аттестации 4,2	Акты аттестации сотрудников
3	Диагностирование действующей СМК		Отчет
4	Определение области действия новой СМК в организации		Заключение
5	Установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон		Отчет
6	Разработка документа «Миссия, видение и стратегический план развития»		Документ
7	Разработка документов «Политика в области качества», «Цели в области качества»		Документ
8	Разработка системы идентифи- кации процессов организации		Система
9	Установление основных бизнес- процессов (БП) организации и поддерживающих процессов (ПП) (управленческого, аналити- ческого характера и обеспечения ресурсами), назначение владель- цев и руководителей процессов и подпроцессов, определение целей процессов		Отчет
10	Разработка схемы бизнес- процессов организации с указа- нием их последовательности и взаимодействия		Схема

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) плана создания СМК...
- 2) описания функций СМК...
- 3) перечня обязанностей и ответственностей служб при создании СМК...

Задание #15

Bonpoc:

Повышение квалификации персонала для организации, вставшей на путь улучшения качества, должно быть:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) непрерывным процессом...
- 2) всеобъемлющим процессом...
- 3) периодическим процессом...
- 4) плановым процессом...

Задание #16

Bonpoc:

Основной характеристикой человеческих ресурсов организации является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

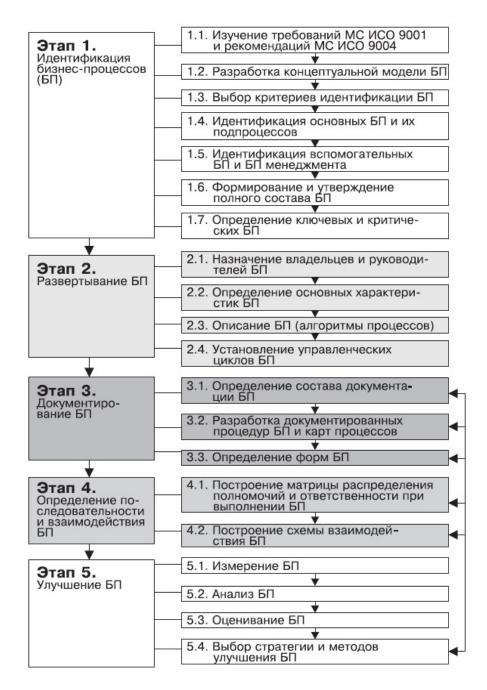
- 1) компетенция персонала...
- 2) количество сотрудников...
- 3) штатное расписание...
- 4) четкое соотношение количества ИТР и рабочих...

Задание #17

Bonpoc:

Представленная схема показывает:

Изображение:



Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) последовательность и состав работ при реализации процессного подхода в организации...
- 2) последовательность и состав работ при реализации функционального подхода в организации...

Задание #18

Bonpoc:

На рисунке представлена примерная структура: Изображение:



Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) отдела СМК...
- 2) управления СМК...
- 3) функций СМК...
- 4) эффективности СМК...

Конец

Тест СМК_13 (лекции 34,35)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

В таблице представлено:

Изображение:

Этап жизни изделия	Доля в суммарных затратах (в %)	Влияние этапа на суммарные затраты (в %)	
Исследования и разработка	1–6	60–80	
Производство	40-45	5–10	
Доведение до ввода в эксплуатацию	5–15	20–30	
Эксплуатация	40-54	15–25	

- 1) влияние суммарных затрат по этапам жизни изделия на обеспечение уровня качества...
- 2) влияние суммарных затрат по этапам жизни изделия на повышение уровня качества...
- 3) влияние суммарных затрат по этапам жизни изделия на снижение уровня качества...

Bonpoc:

Перечисленные пункты лежат в основе:

Изображение:

- 1. Достижение заинтересованности руководства выошего звена.
- 2. Создание руководящего совета по улучшению качества.
- 3. Вовлечение всего руководящего состава.
- 4. Обеспечение коллективного участия в повышении качества.
- 5. Обеспечение индивидуального участия в повышении качества.
- Создание групп совершенствования систем, регулирования процессов.
- 7. Более полное вовлечение поставщиков в борьбу за качество.
- 8. Меры обеспечения качества функционирования системы управления.
- 9. Краткосрочные планы и долгосрочная стратегия улучшения работы.
- 10. Создание системы признания заслуг исполнителей.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) принципов и методов непрерывного совершенствования качества...
- 2) принципов и методов совершенствования качества при повышении качества...
- 3) принципов и методов непрерывного повышения качества...

Задание #3

Bonpoc:

Какой уровень ошибки в 1950-80 годы допускался в бизнес-процессах?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 15%...
- 2) 20%...
- 3) 30%...

Задание #4

Bonpoc:

Систематическое использование межфункциональных команд для анализа и совершенствования методов работы организации путем повышения эффективности, производительности и адаптируемости организационных процессов называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) совершенствованием бизнес-процессов...
- 2) совершенствованием бенчмаркинга...
- 3) совершенствованием базовых процессов...

Задание #5

Bonpoc:

Приведенные моменты отображают:

Изображение:

- выходное качество улучшено на 1000 %;
- накладные расходы снижены на 30-50 %;
- время цикла уменьшено на 40–80 %;
- время доставки снижено от недель до часов;
- на 100 % выросло число идей, генерируемых работниками, и на 50 % улучшилось их качество;
- мощность возросла на 40-60 %;
- запасы сократились на 50-70 %.

- 1) примеры улучшений, достигнутых при использовании СБП (системы совершенствования бизнес-процессов)...
- 2) примеры улучшений, достигнутых при использовании СБП (системы бенчмаркинговых процессов)...
- 3) примеры улучшений, достигнутых при использовании СБП (систем базовых

процессов)...

Задание #6

Bonpoc:

При объединении радикального и непрерывного совершенствования, результирующее улучшение:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) превышает непрерывное на 60% в год...
- 2) превышает непрерывное на 25% в год...
- 3) отстает от непрерывного на 60% в год...
- 4) отстает от непрерывного на 25% в год...

Задание #7

Bonpoc:

В таблице выложены:

Изображение:

Цель	Выявление ошибок	Совершенствование процессов
Длительность	Долгосрочная	Краткосрочная
Уровень перемен	Постепенный	Радикальный
Размер перемен	Малые шаги	Большие шаги
Влияние улучшений	Непрерывное и нарастающее	Скачкообразное
Тип перемен	Постоянный и постепенный	Неровный и резкий
Проводники перемен	Все сотрудники	Команды
Подход	Создание команд и решение проблем на основе консенсуса для поддержания своего состояния и совершенствования	Инновационные команды и индивидуализм, используемые для критического анализа и реконструкции
Усилия	Легко начать, трудно поддерживать	Трудно начать, но для поддержания нужно мало усилий
Технология	Решение проблем, здравый смысл, общие знания	Новые изобретения, рационализация, информационная технология
Исходный акцент	Люди	Технология
Использование	Эффективно всегда	Наиболее эффективно в условиях быстро растущей экономики
Размер улучшений	10–20 % в год	200-1000 % на улучшаемый процесс

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) различия в методах подхода организаций к непрерывному и радикальному совершенствованию...
- 2) сходства в методах подхода организаций к непрерывному и радикальному совершенствованию...

Задание #8

Bonpoc:

Методология радикального совершенствования бизнес-процессов (СБП) может быть разделена на:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 5 фаз...
- 2) 6 фаз...
- 3) 4 фазы...
- 4) 7 фaз...

Задание #9

Bonpoc:

Организация работ по совершенствованию бизнес-процессов в методологии их совершенства это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) фаза 1...
- фаза 2
- 3) фаза 1 и 2...

Задание #10

Bonpoc:

Фаза анализа существующего процесса содержит:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 5 действий...
- 2) 6 действий...
- 3) 7 действий...

Задание #11

Bonpoc:

Изложенные пункты являются

Изображение:

- построение диаграмм (блок-схем) потоков процесса;
- подготовка имитационной модели;
- систематический осмотр процесса;
- внализ стоимости процесса и времени цикла;
- внедрение быстрой оснастки;
- согласование процесса с процедурами.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) действиями фазы понимания процесса...
- 2) действиями фазы организациии работ по совершенствованию...
- 3) действиями фазы организациии работ и совершенствованию...

Задание #12

Bonpoc:

Перечисленные действия составляют основу:

Изображение:

- перепроектирование процесса;
- разработка нового процесса;
- бенчмаркинг,
- анализ улучшений, затрат и риска;
- выбор предпочтительных процессов;
- предварительное планирование внедрения.

- 1) фазы рационализации...
- 2) фазы радикализации...

3) фазы реорганизации...

Задание #13

Bonpoc:

Представленные подходы используются при разработке фазы:

Изображение:

- Перепроектирование процесса (целенаправленные улучшения, реинжиниринг процесса).
- 2. Разработка нового процесса (инновационный процесс).
- 3. Бенчмаркинг

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) рационализации...
- 2) реорганизации...
- 3) реконструкции...

Задание #14

Bonpoc:

При перепроектировании процессов усилия концентрируются на:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) существующем процессе...
- 2) новом процессе...
- 3) реконструируемом процессе...

Задание #15

Bonpoc:

Улучшение, к которому приводит перепроектирование процессов, может достигать:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

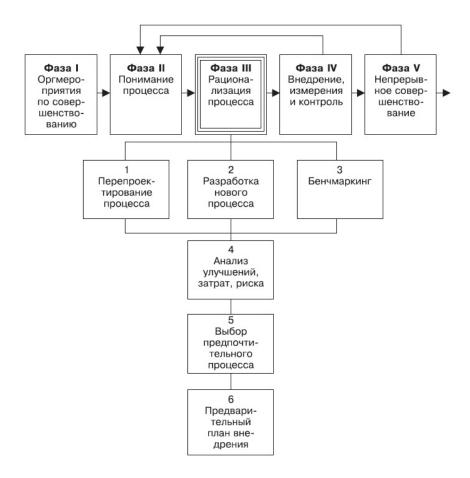
- 1) 300-1000%...
- 2) 100-200%...
- 3) 50-100%...

Задание #16

Bonpoc:

Какая фаза в структуре СБП является наиболее важной?:

Изображение:



Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) 1-я...
- 2) 2-я...
- 3) 3-я...
- 4) 5-я...

Задание #17

Bonpoc:

При разработке нового процесса за основу принимают:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) модель идеального процесса...
- 2) модель аналога процесса...
- 3) модель нового процесса...

Задание #18

Bonpoc:

Разработка нового процесса предполагает:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) высокую степень риска...
- 2) среднюю степень риска...
- 3) низкую степень ризка...

Задание #19

Bonpoc:

Насколько полезен бенчмаркинг, как средство совершенствования?:

- 1) в 10% случаев...
- 2) в 15% случаев...
- 3) в 20% случаев...

Bonpoc:

Перечисленные действия свойственны для:

Изображение:

- окончательное планирование внедрения;
- внедрение нового процесса;
- создание систем измерения в процессе;
- создание системы данных обратной связи;
- определение стоимости плахого качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) фазы внедрения, измерения и контроля...
- 2) фазы непрерывного совершенствования...
- 3) фазы бенчмаркинга...

Задание #21

Bonpoc:

Фаза непрерывного совершенствования наступает тогда, когда:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) показатели процесса претерпели радикальные изменения и нужно продолжать совершенствовать процесс, но с намного меньшей скоростью (на 10-20% в год)...
- 2) показатели процесса еще не претерпели радикальные изменения и нужно продолжать совершенствовать процесс, но с намного большей скоростью (на 10-20% в год)...

Конец

Тест СМК_14 (лекция 36)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Экспериментальное определение количественных или качественных характеристик свойств объекта как результата взаимодействия на него при его функционировании или моделировании называется::

- 1) испытанием...
- 2) исследованием...
- контролем...

- 4) измерением...
- 5) проверкой...

Bonpoc:

Что является важнейшим звеном любой системы управления?:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) обратная связь...
- прямая связь...
- 3) интимная связь...

Задание #3

Bonpoc:

Перечисленные пункты являются составными подразделениями:

Изображение:

- по назначению на исследовательские, контрольные, сравнительные, определительные;
- по уровню проведения на государственные, межведомственные, ведомственные;
- по этапам разработки продукции на доводочные, предварительные, приемочные;
- по испытаниям готовой продукции на квалификационные, предъявительские, приемо-сдаточные, периодические, инспекционные, типовые, аттестационные, сертификационные;
- по продолжительности на нормальные, ускоренные, сокращенные;
- по виду воздействия на механические, климатические, термические, радиационные, электрические, электромагнитные, магнитные, химические, биологические;
- по результату воздействия на неразрушающие, разрушающие, испытания на прочность и устойчивость;
- по определяемым характеристикам объекта на функциональные испытания на надежность, безопасность, транспортабельность, граничные, технологические.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) испытаний...
- измерений...
- 3) исследований...
- контроля...

Задание #4

Bonpoc:

Трудоемкость испытаний в IT-технологиях может достигать от общей трудоемкости производства:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 70-80%...
- 2) 50-60%...
- 3) 90-100%...

Задание #5

Bonpoc:

При аттестации испытательных лабораторий, важнейшей составляющей предъявляемых требований, является:

- 1) метрологическое обеспечение методов и средств испытаний...
- 2) метрологическая стабильность методов и средств испытаний...
- 3) методическое обеспечение методов и средств испытаний...

Bonpoc:

СНИП - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) санитарные нормы и правила...
- 2) стандартные нормы и пробы...
- 3) стандарты, нормы и процессы...

Задание #7

Bonpoc:

Получение объективной, достоверной информации о фактических значениях показателей качества продукции и соответствия их НТД, является целью:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) СНИП...
- 2) CTΠ...
- 3) СТД...
- 4) €СКД...

Задание #8

Bonpoc:

Степень соответствия результатов исполнения процесса установленным для него требованиям - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) точность техпроцесса...
- 2) 3) идентичность техпроцесса...

Задание #9

Bonpoc:

Свойство сохранять точность признаков качества при протекании процесса без остановки в течении некоторого времени - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) стабильность техпроцесса...
- 2) эффективность техпроцесса...
- 3) достоверность техпроцесса...

<u>Задание #10</u>

Bonpoc:

Представленные пункты являются:

Изображение:

- предупреждение из готовления продукции ненадлежащего качества;
- получение информации, необходимой для организации статистического регулирования и контроля качества продукции;
- оценка фактических точности продукции и стабильности технологического процесса;
- определение соответствия точности характеристик оборудования и параметров его настройки нормам, установленным в НТД.

- 1) задачами контроля точности и стабильности технологического процесса...
- 2) задачами контроля точности и стабильности изделия...
- 3) задачами контроля точности и стабильности партии изделий...

Bonpoc:

Какое действие позволяет выявить факторы, приводящие к нарушению технологических процессов?:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) анализ результатов контроля точности технологических процессов...
- 2) анализ результатов контроля идентичности технологических процессов...
- 3) анализ результатов контроля надежности технологических процессов...
- 4) анализ результатов контроля устойчивости технологических процессов...

Задание #12

Bonpoc:

Объектами контроля точности технологического процесса являются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) все элементы технологического процесса...
- 2) не все элементы технологического процесса...
- 3) выборочные элементы технологического процесса...
- 4) главные элементы технологического процесса...

Задание #13

Bonpoc:

Проверки точности технологических процессов, проводимые по графикам, утвержденным руководителем или по планам проверок внешних инспекций носят название:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) систематические...
- 2) 3) инспекционные...
- 4) серийные...

<u>Задание #14</u>

Bonpoc:

В случаях внедрения (смотри рисунок), проверки называются:

Изображение:

внедрения новых технологических процессов, их изменения или совершенствования; запуска в производство новой продукции; ввода нового, замены и модернизации действующего оборудования или оснастки; проведения среднего или капитального ремонта технологического оборудования; сертификации продукции; государственного надзора или ведомственного контроля качества выпускаемой продукции; проведения плановой периодической проверки технологического процесса; по требованию заказчика или указанию вышестоящих органов

- 1) специальными...
- плановыми...
- 3) систематическими...
- 4) выборочными...

Bonpoc:

Примером продукции, поступающей на контроль по способу "ряд" могут служить:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) винты, гайки, шайбы...
- 2) электродвигатели, турбины, станки...
- 3) изделия, изготовленные на станках-автоматах и конвеерах...

Задание #16

Bonpoc:

Примером продукции, поступающей на контроль по способу "россыпь" могут служить:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) винты, гайки, шайбы...
- 2) турбины, автомобили, станки...
- 3) изделия, изготовленные на станках-автоматах и конвеерах...

Задание #17

Bonpoc:

Примером продукции, поступающей на контроль по способу "поток" могут служить:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) винты, гайки, шайбы...
- 2) турбины, электродвигатели, станки...
- 3) изделия, изготовленные на станках-автоматах и конвеерах...

Задание #18

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой:

Изображение:

- 1. Коэффициент точности;
- 2. Коэффициент мгновенного рассеяния (по контролируемому параметру);
- 3. Коэффициент смещения контролируемого параметра;
- Коэффициент запаса точности по контролируемому параметру;

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) основные показатели точности технологической системы...
- 2) основные показатели погрешности технологической системы...
- 3) основные показатели надежности технологической системы...

Задание #19

Bonpoc:

Представленные пункты являются:

Изображение:

- коэффициент межнастроечной стабильности, характеризующий изменение рассеяния размеров деталей в течение межнастроечного периода;
- коэффициент смещения центра поля рассеяния, обусловленного влиянием переменных систематических погрешностей обработки;

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1) основными показателями стабильности технологического процесса...

- 2) основными показателями надежности технологического процесса...
- 3) основными показателями точности технологического процесса...

Bonpoc:

Контроль точности ТС проводится по:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) параметрам, оказывающим решающее влияние на функциональные показатели продукции...
- 2) параметрам, оказывающим решающее влияние на стоимостные показатели продукции...
- 3) параметрам, оказывающим решающее влияние на качественные показатели продукции...

Конец

Тест СМК_15 (лекции 37, 38, 39)

Автор: доц. Островерх Е.В.

Задание #1

Bonpoc:

Что означают представленные пункты?:

Изображение:

- предотврящение выпуска (поставки) предприятием продукции, не соответствующей требованиям стандартов, технических условий, контракта, проектно-конструкторской и технологической документации, то есть требованиям нормативно-технической документации (НТД), или некомплектной продукции;
- установление соответствия проектно-конструкторских разработок, процессов изготовления изделий, уровня качества продукции, качества технического обслуживания и ремонта изделий установленным требованиям;
- формулировка требований потребителя к выпускаемой продукции (наряду со службами конструкторской и маркетинга) путем сбора, знализа и обобщения данных о претензиях потребителей к выпускаемой продукции, ее эксплуатационных свойствах.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) основные задачи системы контроля качества (СКК)...
- 2) основные задачи системы качества (СК)...
- 3) основные задачи системы менеджмента качества (СМК)...
- 4) основные задачи отдела технического контроля (ОТК)...

Задание #2

Bonpoc:

Представленные пункты являются:

Изображение:

- труд людей, которые осуществляют процесс производства;
- средства труда, то есть вся совокупность применяемого оборудования, оснастки, инструмента, производственных сооружений;
- предметы труда, то есть вся изготовляемая и выпускаемая продукция на различных стадиях ее создания, производства, эксплуатации и ремонта.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) составными частями процесса производства как объекта системы контроля качества...
- 2) составными частями менеджмента производства как объекта системы контроля качества...
- 3) составными частями процесса производства как объекта системы менеджмента качества...

Задание #3

Bonpoc:

Совокупность средств контроля и исполнителей, взаимодействующих с объектом контроля по правилам, установленным соответствующей документацией, называется:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) системой технического контроля...
- 2) отделом технического контроля...
- 3) подсистемой технического контроля...

Задание #4

Bonpoc:

Средство контроля (СК) - это:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) техническое устройство для проведения контроля...
- 2) измерительное устройство для проведения контроля...
- 3) инструментальное устройство для проведения контроля...

Задание #5

Bonpoc:

Допустимое отклонение результата измерения от истинного значения измеряемой величины, за которое принимается результат измерений той же величины, полученной с помощью эталона, называется:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) предельной погрешностью...
- 2) допустимой погрешностью...
- 3) минимальной погрешностью...
- 4) максимальной погрешностью...

Зада<u>ние #6</u>

Bonpoc:

Совокупность данных о виде контроля, объемах контролируемой партии продукции, выборок или проб, о контрольных нормативах и правилах носит название:

- 1) план контроля...
- 2) схема контроля...
- 3) классификация контроля...
- 4) задачи контроля...

Bonpoc:

План контроля устанавливается в процессе:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) разработки технологии контрольных операций...
- 2) разработки технологии производственных операций...
- 3) разработки технологии производства изделий...

Задание #8

Bonpoc:

Перечисленные мероприятия являются способом решения задачи: Изображение:

- осуществления входного контроля поступивших на предприятие сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и инструмента, предназначенных для основного производства, контроля соответствия их установленным требованиям при передаче со склада в производство и из цеха в цех, операционного контроля продукции;
- осуществления предупредительного контроля качества, основанного на анализе нормального хода технологических процессов, контроле точности и стабильности их протекания, соответствия производственных операций требованиям утвержденных технологических карт и другой технологической документации;
- внедрения статистических методов регулирования технологических процессов;
- систематической работы по анализу эффективности системы контроля качества, устранению причин выпуска продукции низкого качества, исключению возможности поставки такой продукции потребителям;
- оформления документов, содержащих техническое обоснование для предъявления претензий поставщикам сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий и инструмента, забракованных при осуществлении входного контроля, ведения рекламационной работы.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) предотвращения выпуска продукции, не соответствующий НТД...
- 2) установления соответствия уровня качества установленным требованиям...
- 3) формулирования требований потребителя к выпускаемой продукции...

Задание #9

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой пути решения задачи: Изображение:

- о существления как сплошного систематического, так и выборочного контроля качества готовой продукции в зависимости от типа производства и характера продукции;
- внедрения прогрессивных методов контроля и оценки качества готовой продукции, в том числе неразрушающих, автоматических и статистических методов контроля, а также анализа и оценки качества продукции, средств механизации и автоматизации контрольных операций;
- оформления документов, удостоверяющих соответствие принятой готовой продукции установленным требованиям.

Третья задача решается путем:

- анализа жалоб и рекламаций потребителей, отзывов на продукцию при ее презентациях на выставках, рекламе в СМИ и т. п.;
- анализа данных о продукции и требованиях потребителей, получаемых от гарантийных мастерских и ремонтных предприятий.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) установления соответствия уровня качества установленным требованиям...
- 2) формулирования требований потребителя к выпускаемой продукции...
- 3) предотвращения выпуска продукции не соответствующей НТД...

<u>Задание #10</u>

Bonpoc:

На предприятиях СНГ до середины 60-х годов прошлого века, число сотрудников ОТК на достигало уровня:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 30-40% от числа производственных рабочих...
- 2) 20-25% от числа производственных рабочих...
- 3) 20-50% от числа производственных рабочих...

Задание #11

Bonpoc:

Кто автор этих выражений?:

Изображение:

«...контролеры — это избыточный персонал, который сникает общую производительность труда на фирме. Они ничего не производят. Контроль необходим, коль скоро существуют дефекты и дефектные изделия. Если исчезнут дефекты и дефектные изделия, отпадет необходимость в контролерах. Изготовитель, то есть производственное отделение фирмы (а не отдел технического контроля), берет на себя ответственность за обеспечение качества. Обязанность отдела технического контроля заключается в проверке продукции с позиций потребителя и руководства фирмы. Имея необходимую подготовку, производственный персонал сам будет управлять технологическим процессом и самостоятельно контролировать выпускаемую продукцию до передачи ее на спедующий этап производственного цикла. Это способствует обеспечению качества. На этом основан наш подход к управлению качеством».

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) К. Исикава...
- 2) К. Маркс...
- 3) Г. Тагучи...
- 4) С. Мизуно...

Задание #12

Bonpoc:

Перечисленные мероприятия являются основой для реализации процесса: Изображение:

- решением руководства, соглашением между заинтересованными службами с последующими изменениями положений о подразделениях и должностных инструкций исполнителей;
- договором между администрацией предприятия и руководством подразделений, переходящих на самоконтроль готовой продукции.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) передачи функций контроля качества за продукцией на этапах ее изготовления от ОТК к службам, владельцам и руководителям процессов...
- 2) передачи функций контроля качества за продукцией на этапах ее изготовления от служб, владельцев и руководителей процессов к ОТК...

Задание #13

Bonpoc:

Для предприятий, продукция считается исправимой, если исправление несоответствий:

- 1) технически возможно и экономически целесообразно...
- 2) технически возможно и организационно целесообразно...
- 3) технически возможно и производственно целесообразно...

Bonpoc:

С точки зрения потребителя, исправимой считается та несоответствующая продукция, которая:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) может быть использована в определенных условиях...
- 2) может быть исправлена в определенных условиях...
- 3) может быть реализована в определенных условиях...

<u>Задание #15</u>

Bonpoc:

Документ, предписывающий действия с выявленной партией несоответствующей продукции, подписывается:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) руководителем подразделения, где произведена эта продукция и утверждается техническим директором предприятия...
- 2) руководителем ОТК цеха, где произведена эта продукция и утверждается начальником цеха предприятия...
- 3) руководителем подразделения СКК завода, где произведена эта продукция и утверждается техническим директором предприятия...

Задание #16

Bonpoc:

Перечисленные пункты представляют собой:

Изображение:

- ошибка при проектировании;
- недоработка технологии;
- ошибка исполнителя;
- ненадлежащее состояние технологического оборудования и т. п.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) причины возникновения несоответствующей продукции...
- 2) причины возникновения нештатных ситуаций в производстве...
- 3) причины возникновения срыва поставок качественной продукции...

Задание #17

Bonpoc:

Перечисленные мероприятия представляют собой:

Изображение:

- выявление НП:
- отделение, идентификация и регистрация;
- оценка и анализ несоответствий, принятие решений о действиях с несоответствующей продукцией;
- проведение возможных действий с несоответствующей продукцией:
 - коррежция (доработка) или ремонт несоответствующей продукции и ее повторный контроль и испытания;
 - оформление возможных разрешений на отклонения и/или отступления, снижение градации, замену и согласование их с потребителем;
 - утилизация или использование не по прямому назначению продукции, имеющей неустранимые несортветствия:
 - ; возврат НП поставщику (для покупной продукции, предназначенной для использования в качестве заготовок или комплектующих):
- управление НП, поставленной покупателю;
- сбор и анализ данных о НП и выявленных несоответствиях.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) действия по управлению несоответствующей продукцией...
- 2) действия по управлению соответствующей продукцией...
- 3) действия по управлению идентифицированной продукцией...

Задание #18

Bonpoc:

Представленные пункты являются возможными действиями:

Изображение:

- оформление возможных разрешений на отклонение и/или отступление;
- снижение градации;
- списание и утилизация;
- замена, возврат поставщику покупной продукции.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) с несоответствующей продукцией, имеющей неисправимые несоответствия...
- 2) с несоответствующей продукцией, имеющей исправимые несоответствия...

Задание #19

Bonpoc:

Перечисленные функции характерны для персонала организации по управлению несоответствующей продукцией:

Изображение:

- выявляет несоответствующую продукцию;
- отделяет несоответствующую продукцию;
- регистрирует и идентифицирует несоответствующую продукцию;
- участвует в оценке и анализе несоответствий;
- участвует в принятии решений о возможных переделках или ремонте;
- осуществляет повторный контроль и испытания переделанной или отремонтированной продукции;
- согласовывает возможность принятия разрешений на отклонения и/или отступления,

снижение градации и замену;

- санкционирует поставку продукции по согласованным разрешениям на отклонения и/или отступления, снижение градации и замену;
- принимает решение об окончательной браковке продукции, ее замене и изоляции;
- участвует в списании, утилизации и/или принятии решений о повторном использовании поодукции;
- контролирует выполнение мер по предотвращению появления повторных несоответствий.

- 1) осуществляющего контроль и приемку продукции...
- 2) участвующего в выпуске продукции на всех этапах ее жизненного цикла...

Bonpoc:

Перечисленные функции характерны для персонала организации по управлению несоответствующей продукцией:

Изображение:

- выявляет несоответствующую продукцию;
- отделяет несоответствующую продукцию;
- сообщает заинтересованным лицам о выявлении несоответствующей продукции;
- участвует в регистрации и идентификации несоответствующей продукции;
- участвует в принятии решений о возможных переделках или ремонте;
- осуществляет проведение необходимых переделок и ремонта продукции;
- пред оставляет переделанную и/или отремонтированную продукцию на повторный контроль и испытания;
- вырабатывает предложения и осуществляет оформление возможных решений об отклонениях и/или отступлениях, снижении градации и замене;
- осуществляет санкционированную поставку продукции по согласованным разрешениям на отклонения и/или отступления, онижение градации и замену;
- выполняет работы, предусмотренные в случае окончательной браковки продукции, в том числе ее отделение:
- осуществляет списание, утилизацию, замену окончательно забракованной продукции;
- на основании принятых решений выполняет работы по повторному использованию продукции;
- осуществляет выполнение мер по предотвращению появления повторных несоответствий.

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) осуществляющего контроль и приемку продукции...
- 2) участвующего в выпуске продукции на всех этапах ее жизненного цикла...

Конец

CMK_16

Автор: доц. Островерх Е.В.

Описание:

тест по лекциям 40, 41, 42

Задание #1

Bonpoc:

Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) эффективность...
- 2) результативность...
- реальность...
- 4) позитивность...

Задание #2

Bonpoc:

О степени выполнения положений СМК организации и степени реализации документов по планированию и осуществлению процессов жизненного цикла продукции дает представление оценка:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) реализации запланированной деятельности...
- 2) достижения запланированных результатов в области качества...

Задание #3

Bonpoc:

О достижении поставленных целей в области качества на различных уровнях организации, в том числе в подразделениях, дает представление оценка:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

1) реализации запланированной деятельности...

2)

Задание #4

Bonpoc:

Сравнение запланированных и достигнутых значений выходов, характеристик, целей процессов СМК относится к одному из методов оценки:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) эффективности СМК...
- 2) результативности СМК...
- 3) позитивности СМК...

Задание #5

Bonpoc:

Оценка результативности системы менеджмента качества проводится по выбранным оценочным показателям:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) 4-х уровней...
- 2) 3-х уровней...
- 3) 5-и уровней...

Задание #6

Bonpoc:

Показатель, характеризующий итоговую оценку результативности СМК составляет:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) первый уровень...
- 2) второй уровень...
- 3) третий уровень...
- 4) четвертый уровень...

Задание #7

Bonpoc:

Представленные показатели формируют итоговую оценку:

Изображение:

- обобщенный показатель, характеризующий степень реализации запланированной деятельности;
- обобщенный показатель, характеризующий степень достижения запланированных результатов.

- 1) первого уровня...
- 2) второго уровня...
- 3) третьего уровня...

4) четвертого уровня...

<u>Задание #8</u>

Bonpoc:

Третий уровень оценки результативности СМК включает показатели, формирующие обобшенные показатели:

Выберите один из 2 вариантов ответа:

- 1) второго уровня...
- 2) третьего уровня...

Задание #9

Bonpoc:

Четвертый уровень оценки результативности СМК включает показатели, формирующие обобщенные показатели:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) третьего уровня...
- 2) второго и третьего уровня...
- 3) четвертого уровня...

Задание #10

Bonpoc:

Анализ приведенных пунктов является основанием для оценки СМК на:

Изображение:

- результатов внутренних аудитов (проверок) системы менеджмента качества, проводимых в соответствии с требованиями МС ISO 9001:2001 (п. 8.2.2);
- данных (записей), полученных в результате мониторинга и измерений характеристик продукции с целью проверки достижения требований, предъявляемых к продукции;
- данных (записей), полученных в результате мониторинга и измерений процессов с целью проверки и/или подтверждения способности процессов достигать запланированных результатов;
- достижения результатов, установленных целями в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях;
- данных, полученных по обратной связи от потребителей;
- данных о выполнении мероприятий, разработанных по результатам предыдущей оценки результативности системы менеджмента качества;
- принятых и реализованных в течение анализируемого периода предупреждающих и корректирующих действий.

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) результативность...
- 2) эффективность...
- 3) соответствие стандартам ISO...
- 4) позитивности...

Задание #11

Bonpoc:

Оценку результативности СМК следует производить:

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) не реже 1 раза в квартал...
- 2) не реже 1 раза в год...
- 3) не реже 1 раза в полугодие...

Задание #12

Bonpoc:

Перечисленные виды работ являются основой по оценке:

Изображение:

- определение показателей третьего и четвертого уровней, по которым организация очитает необходимым и возможным оценивать результативность своей системы качества (показатели первого и второго уровней для воех организаций одинаковы и приведены выше):
- определение шкалы баллов для каждого выбранного показателя (всех уровней) и его весомости в показателе более высокого уровня, который он формирует;
- формирование и утверждение рабочей группы;
- подбор и утверждение групп (группы) экспертов, участвующих (участвующей) в проставлении баллов по выбранным показателям третьего и четвертого уровней;
- разработку задач и порядка работы рабочей группы;
- разработку задач и порядка работы экспертных групп (экспертной группы);
- разработку опросных листов (анкет) по каждому выбранному показателю третьего и четвертого уровней;
- разработку методики и порядка обработки информации, подготовленной экспертной группой, и подочета балльной оценки по показателям третьего, второго и первого уровней;
- проведение работ экспертными группами (экспертной группой);
- рассмотрение руководством организации результатов работ по оценке результативности системы менеджмента качества, сопоставление их с результатами предыдущей оценки, оценку выполнения предыдущего плана корректирующих мероприятий, принятие соответствующих решений.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) результативности СМК...
- 2) неэффективности СМК...
- 3) эффективности СМК...

Задание #13

Bonpoc:

На рисунке представлена:

Изображение: Итоговая оценка 1-й уровень результативности СМК Обобщенная оценка результативности СМК — степень реализации запла-нированной деятельности Обобщенная оценка результатив-ности СМК — степень реализации достижения запланированных результатов в области качества 2-й уровень Степень реали-зации документов по планированию Степень достижения поставленных целей в области Степень достиже-ния поставленных целей в области Степень выполнения положений СМК 3-й уровень и выполнению качества качества процессов жизнен-ного цикла продукции в основных в организации в целом подразделениях организации Степень достижения запланированных выходов Степень достижения Цели организации в области качества 4-й уровень запланированных характеристик процессов жизненного цикла основных процессов Проц № 1 Проц. Проц Nº L Проц. № 3 Проц № 2 Проц. № К Проц Проц. № М Проц. № 1 Проц Основные подразделения организации Подр № 1 Подр № 2 Подр № 3 Подр Цели подразделения в области качества Цель Цель № 2 Цель

- 1) структура системы менеджмента качества (СМК)...
- 2) структура системы оценок эффективности СМК...
- 3) структура системы оценок результативности СМК...

Bonpoc:

Процессы, оказывающие наибольшее (решающее) воздействие на достижение главной цели организации, а также процессы, несоблюдение которых может представлять фактическую или потенциальную опасность, называются:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) опасные процессы...
- 2) ключевые процессы...
- 3) системные процессы...
- 4) классические процессы...

Задание #15

Bonpoc:

Использование перечисленных принципов позволяет производить:

Изображение:

- максимальный (минимальный) балл итоговой оценки является суммой максимальных (минимальных) баллов по обобщенным показателям;
- максимальный (минимальный) балл по обобщенному показателю является суммой максимальных (минимальных) баллов по показателям третьего уровня.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) подсчет максимального балла по обобщенному показателю...
- 2) подсчет баллов по обобщенному показателю...
- 3) подсчет минимального балла по обобщенному показателю...

Задание #16

Bonpoc:

Перечисленные правила являются главными при:

Изображение:

- Опросный лист (анкета) не должен быть громоздким и не должен содержать никакой информации, в том числе об эксперте, не относящейся к сути проводимой работы.
 Так, непосредственно об эксперте достаточно указать его фамилию, имя, стчество и занимаемую должность.
- Опросный лист (викета) должен иметь номер. Учет розданных опросных листов (викет) (какой номер кому выдан, срок выдачи и подпись эксперта, заверяющая получение) и оригиналы воех незаполненных опросных листов (викет) должны храниться в рабочей группе.
- 3. В опросном листе (анкете) должен быть указан (в «шапке») показатель, оценка которого фиксируется в нем, например «Степень выполнения (реализации) процесса "Закупки"» или «Степень выполнения (наименование запланированного результата)».
- В опросном листе (анкете) должна быть табличка с возможными оценочными баллами и пояснениями по ее заполнению.

В случае если оцениваемый показатель является непростым и для его оценки необходимо оценивать показатели более низкого уровня, формирующие этот показатель, то в опросном листе (внкете) в обязательном порядке должны быть перечислены подпроцессы (мероприятия, результаты), степень реализации которых в совокупности определяет балл по показателю.

Этот перечень практически является подсказкой эксперту, не дающей ему что-либо упустить.

- В опросном листе (викете) должен быть приведен перечень документов, материалов и данных (записей), которые должны быть изучены экспертом (затребованные у рабочей группы и/или подлежащие изучению в подразделениях организации).
- 6. В опросном листе (викете) должны быть приведены критерии проставления баллов по оцениваемому показателю. В случае если критерии еще не отработаны, то должны быть конкретные пояснения, в каком случае какой проставляется балл (например, что является основанием для проставления балла 3, что влияет на его снижение до 2 или до 1).

Эти пояснения должны быть подробными, учитывающими все аспекты, связанные с выполнением оцениваемого процесса (мероприятия, результата).

- Опросный лист (анкета) должен быть подготовлен рабочей группой, включая информацию, указанную в п. 4–5 данного списка.
- 8. В конце опросного листа (анкеты) должны быть подпись и дата заполнения.
- Форма опросного листа (анкеты) выбирается самой организацией, но вышеназванная информация в нем должна быть обязательно.
- 10. Вое приведенные методические подходы к экспертной балльной оценке результативности системы менеджмента качества должны быть реализованы в организации и найти отражение в документе системы, устанавливающем процедуру оценки результативности системы менеджмента качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) составлении протокола проводимой работы...
- 2) составлении опросного листа...
- 3) составлении опросного протокола...

<u>Задание #17</u>

Bonpoc:

Перечисленные данные должны содержаться в документе:

Изображение:

- ; перечень показателей воех уровней и входящих в них показателей более низкого уровня;
- перечень запланированных целей в области качества (на всех уровнях и для соответствующих подразделений);
- ; шкалу баллов по каждому показателю;
- специальные таблицы, в которых приводятся коэффициенты весомости показателей;
- перечень исходной информации, представляемой экспертам, а также подлежащей ознакомлению и анализу экспертами в подразделениях организации;
- † опросные листы (анкеты), подлежащие заполнению экспертами, и разъяснения по их заполнению:
- ; критерии проставления баллов по выбранной шкале (для каждого оцениваемого показателя);
- : методику обработки результатов экспертной оценки;
- методику подочета балльной оценки по обобщенным показателям и итоговой оценке;
- ; порядок проведения оценки результативности системы менеджмента качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

1) устанавливающем структуру оценки результативности СМК...

- 2) устанавливающем процедуру оценки результативности СМК...
- 3) устанавливающем экспертизу оценки результативности СМК...

Bonpoc:

Перечисленные задачи являются основными для:

Изображение:

- организация и методическое руководство работы экспертных (экспертной) групп (группы);
- разработка специальных опросных листов (анкет) по каждому оцениваемому показателю, подлежащих заполнению экспертами;
- подготовка необходимой экспертам документации и материалов;
- отработка порядка работы экспертов;
- разработка методики и порядка обработки информации, подготовленной экспертами, а также подочета балльной оценки обобщенного показателя и итоговой балльной оценки;
- разработка шкал баллов по показателям и разъяснений по их применению;
- определение коэффициентов весомости показателей более низкого уровня в показателях более высокого уровня;
- разработка критериев проставления баллов по выбранной шкале (для каждого оцениваемого показателя третьего, четвертого и других у ровней);
- обработка и анализ заполненных экспертами опросных листов (анкет), подочет баллов по обобщенному показателю и итоговой оценке;
- подготовка материалов для представления результатов балльной оценки руководству организации.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) рабочей группы по подготовке СМК...
- 2) рабочей группы по оценке результативности СМК...
- 3) рабочей группы по оценке эффективности СМК...

<u>Задание #19</u>

Bonpoc:

Перечисленные рекомендации и правила необходимы для: Изображение:

- эксперт должен быть компетентным в тех видах деятельности, которые он оценивает, и в анализируемых им показателях;
- желательно, чтобы эксперт, участвующий в оценке показателей, оценивающих степень выполнения имеющих место в организации процессов менеджмента качества, был внутренним аудитором и участвовал в проведении внутренних аудитов (проверок);
- эксперт должен знать требования МС ISO 9001:2000 и рекомендации МС ISO 9004:2000:
- эксперт, участвующий в оценке степени реализации запланированных результатов, должен по роду своей деятельности иметь доступ и владеть информацией о поставленных организацией целях в области качества и о состоянии их выполнения;
- эксперт должен быть собранным, что позволит ему переключаться с оценки одного показателя на оценку другого;
- эксперт должен уметь работать с людьми при проведении анализа необходимой ему информации непосредственно в подразделениях организации;
- эксперт не должен привлекаться к оценке деятельности, за которую он отвечает по своей основной работе;
- эксперт должен понимать степень возлагаемой на него ответственности и поэтому должен уметь мотивировать, обосновывать и отстаивать при необходимости свою оценку.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) обеспечения подбора персонала разработчиков СМК...
- 2) обеспечения подбора кадров в производственную часть СМК...
- 3) обеспечения подбора экспертов в группу оценки результативности СМК...

Задание #20

Bonpoc:

Представленные пункты являются:

Изображение:

- изучение методики и порядка проведения оценки результативности системы менеджмента качества;
- согласование с рабочей группой вопросов, подлежащих оценке;
- изучение опросных листов (анкет), подлежащих заполнению, и разъя снений к ним, а также выработка предложений (при наличии) по изменению содержания опросного (опросных) листа (листов) (анкеты) и разъя снений;
- изучение пояснений (критериев) проставления баллов по показателям третьего, четвертого и других уровней;
- анализ представленных ему материалов, а также изучение при необходимости требующейся ему информации непосредственно в подразделениях организации с целью сопоставления установленных и реально достигнутых результатов;
- заполнение опросных листов (анкет), представленных эксперту рабочей группой;
- участие при необходимости в обработке опросных листов (анкет).

Выберите один из 4 вариантов ответа:

- 1) основными задачами организации...
- 2) основными задачами рабочей группы...
- 3) основными задачами экспертов...
- 4) основными задачами разработчиков...

Задание #21

Bonpoc:

Перечисленные пункты являются:

Изображение:

- эксперты заполняют опросные листы (анкеты);
- рабочая группа обрабатывает результаты экспертной балльной оценки показателей третьего, четвертого и других уровней и подочитывает баллы по обобщенным показателям и итоговую балльную оценку;
- рабочая группа подготавливает итоговые материалы по результатам работы, представляет их для совместного рассмотрения и обсуждения представителю руководства;
 - (Материалы целесообразно оформлять в виде сводного отчета с приложением к нему различных графических материалов (диаграмм, графиков и т. п.), наглядно отражающих представленную в отчете информацию.
 - Материалы могут быть представлены руководству или коллегиальному органу организации, задачей которого является рассмотрение состояния дел с качеством (координационный совет, день качества и т. п.).
 - К материалам могут быть приложены проекты планов корректирующих и предупреждающих действий по устранению выявленных недостатков СМК.)
- руководство (коллегиальный орган) рассматривает итоговые материалы, формирует оценку результативности СМК за отчетный период и утверждает при необходимости планы корректирующих и предупреждающих мероприятий. Результаты рассмотрения оформляются протоколом (приказом);
- результаты балльной оценки и планы корректирующих и предупреждающих мероприятий доводятся до коллектива организации, и все материалы передаются на хранение в службу качества.

Выберите один из 3 вариантов ответа:

- 1) последовательностью выполнения работ по оценке результативности СМК...
- 2) последовательностью выполнения экспертизы оценки результативности СМК...
- 3) последовательностью выполнения аудита результативности СМК...

Конец