

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна
Должность: проректор по учебной работе
Дата подписания: 25.01.2021 18:54:16
Уникальный программный ключ:
0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Юго-Западный государственный университет»
(ЮЗГУ)

Кафедра «Товароведение, технология и экспертиза товаров»



СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА БЕЗОПАСНОСТИ ПИЩЕВОЙ ПРОДУКЦИИ

Методические указания для самостоятельной работы
для студентов направления подготовки
19.03.02 «Продукты питания из растительного сырья»

Курск 2017

УДК 620.2

Составитель: М.Б. Пикалова

Рецензент

Кандидат технических наук, доцент *Э.А. Пьяникова*

**Система менеджмента безопасности пищевой продукции:
методические указания для самостоятельной работы /Юго-
Зап. гос. ун-т; сост. М.Б. Пикалова. Курск, 2017. 33с.:
Библиогр.: с.33**

Включают содержание тем по дисциплине «Методика преподавания профессиональных дисциплин», а также перечень вопросов по каждой теме, на которые студент должен подготовить самостоятельные ответы.

Предназначены для студентов направления подготовки 19.03.02 «Продукты питания из растительного сырья» очной и заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать . Формат 60x84 1/16.
Усл.печ.л. 1,9 . Уч.- изд. л. 1,7 .Тираж экз. Заказ
.Бесплатно.

Юго-Западный государственный университет.
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| Введение | 4 |
| 1. Задания для самостоятельной работы | 5 |
| 2. Методические рекомендации по преподаванию дисциплины | 7 |
| 3. Содержание и методические рекомендации по изучению дисциплины | 11 |
| 4. Вопросы и задания для практических занятий. Практикум | 13 |
| 5. Сборник тестов | 20 |
| Список рекомендуемой литературы | 33 |

ВВЕДЕНИЕ

В методических указаниях рассматриваются теоретические и методологические вопросы управления качеством, понятие качества как объекта управления, структура систем управления качеством в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000, ИСО серии 14000. Отмечены цели и основные направления совершенствования систем управления качеством на основе принципов всеобщего управления качеством (TQM).

В сборнике методических материалов дается описание основных и новых средств управления качеством, современных методов менеджмента качества, статистических методов управления качеством процессов, приведены теоретические и методологические основы применения средств и методов управления качеством, структура информационных систем в управлении качеством. Дано понятие аудита качества, описаны виды аудита качества, порядок сертификации систем менеджмента качества.

Издание предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 19.03.02 «Продукты питания из растительного сырья».

1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью освоения дисциплины «Продукты питания из растительного сырья» является теоретическая подготовка студентов к практической деятельности, связанной с созданием, внедрением и актуализацией системы менеджмента качества на конкретном предприятии на основе требований стандартов ИСО серии 9000.

Задачи освоения дисциплины:

- осмысление философии качества, изучение основ системного подхода к управлению предприятием для получения качественной продукции;
- изучение структуры, состава и содержания стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000;
- освоение теоретических аспектов разработки основных элементов систем менеджмента качества;
- изучение основ документирования систем менеджмента качества;
- изучение основ и принципов проведения внутренних аудитов систем менеджмента качества;
- изучение основных этапов сертификации систем менеджмента качества;
- закрепление навыков работы в команде при решении практических задач по улучшению качества деятельности предприятия.

Тематика докладов (эссе)

1. Признание национальной системы аккредитации в мире
2. Принципы, обеспечивающие доверие к органам по сертификации
3. Соблюдение принципа беспристрастности органами по сертификации при проведении аудитов
4. Стандарт ГОСТ Р ИСО /МЭК 17021-2008, устанавливающий требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента

5. Порядок проведения сертификации системы менеджмента качества в организации
6. Объекты аудита при сертификации СМК. Область применения СМК
7. Продукт организации, как объект аудита при сертификации СМК
8. Проведение первого этапа аудита при сертификации систем менеджмента качества
9. Подтверждение соответствия документации СМК организации требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008
10. Этапы сертификации системы менеджмента качества организации
11. Организационный этап при сертификации системы менеджмента качества организации
12. Первый этап проведения сертификации системы менеджмента качества организации
13. Особенности формирования отчета по результатам первого этапа сертификационного аудита
14. Аудит «на месте», как основа второго этапа сертификационного аудита
15. Инспекционный контроль сертифицированной системы менеджмента качества в соответствии ГОСТ Р 40.003-2008
16. Особенности аудита при проведении сертификации системы менеджмента качества
17. Требования к применению сертификата соответствия на систему менеджмента качества организации
18. Применение и использование знака соответствия
19. Конфиденциальность информации по результатам аудита
20. Преимущества организации, сертифицировавшей систему менеджмента качества

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методы проведения аудиторных занятий

В процессе преподавания дисциплины «Продукты питания из растительного сырья» используются разнообразные методы и технологии обучения:

- Лекционные занятия;
- Семинарские занятия;
- Практические занятия;
- Дискуссии. Обсуждение примеров на опыте российских предприятий и зарубежных организаций;
- Активное обсуждение в процессе занятий категориального и понятийного аппарата курса, адаптация модельных примеров к реальной российской практике;
- Проблемно-ориентированная групповая работа;
- Приглашение представителей малого бизнеса для знакомства с процессами организации, функционирования и развития предпринимательской деятельности;
- Групповые проектные задания с презентацией и обсуждением результатов;
- Написание рефератов.

Методические рекомендации по проведению практических занятий

Семинар – один из основных видов учебных практических занятий, состоящий в обсуждении студентами предложенной заранее темы, а также сообщений, докладов, рефератов, выполненных ими по результатам учебных исследований.

Преимущества семинара как формы обучения состоят в следующем:

- на семинаре студенты учатся выступать, дискутировать, обсуждать, аргументировать, убеждать, что особенно важно для будущих менеджеров (управленцев);

– имеется возможность не просто слушать, но и говорить, что способствует усвоению материала, при этом студенты учатся оперировать необходимой в будущей работе терминологией;

– при подготовке к семинару студентам нередко удается найти исключительно интересные и познавательные сюжеты, что расширяет кругозор всей группы;

– развивается логическое мышление, способность анализировать, сопоставлять, делать выводы.

При подготовке к семинару основная задача – найти ответы на поставленные вопросы, поэтому лучше законспектировать найденный материал.

Специфика изучаемой дисциплины такова, что организуется работа с нормативно-правовой базой. При анализе источников, главная задача – наиболее полно и точно восстановить исследуемый период принятия нормативных актов, учитывая, являются ли они действующими в настоящий момент (не утратили силу). Анализируя статьи одних нормативных актов, сопоставляя их с другими, необходимо сделать вывод о высшей юридической силе одних по сравнению с другими.

Очень важным и более сложным видом практических занятий является контрольная работа, состоящая из теоретической и практической частей, каждая из которых представлена вопросами и задачами. Помимо задач по каждой теме предусмотрены задания.

Для лучшего усвоения материала по изучаемому курсу студентам предлагаются тесты разной сложности. Применение тестовой системы позволяет значительно увеличить объем самостоятельно изучаемого материала. Кроме этого, применение тестовой системы контроля знаний позволяет определять степень освоенности той или иной темы сразу после её прохождения.

Формы самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов складывается из нескольких составляющих: работа с текстами: учебной литературой, нормативными материалами, историческими первоисточниками, дополнительной литературой, в том числе материалами из Интернета, а также проработка конспектов лекций;

- участие в работе семинаров, студенческих научных конференций;

- написание докладов, рефератов, составление графиков, таблиц, схем;

- тестовый самоконтроль текущих знаний;

- подготовка к зачетам и экзаменам непосредственно перед ними.

Подготовка к лекционным, семинарским и практическим занятиям включает в себя доработку конспекта лекции, ознакомление с рекомендованной преподавателем юридической литературой, отработку вопросов, рекомендованных к рассмотрению на семинарском занятии, подготовку реферативного или фиксированного доклада.

Отдельно стоит рассмотреть такой вид самостоятельной работы, как написание реферата (письменной работы на определенную тему). Написание реферата соединяет в себе элементы учебно-поисковой и научно-исследовательской работы. При этом важно помнить, что реферат – это не простое изложение уже известного учебного материала, а попытка создания творческой научной работы с соответствующими обобщениями и выводами, носящими самостоятельный характер. Работа над рефератом начинается с определения темы. От этого во многом зависит успех дальнейшей работы.

Наряду с оказанием помощи в написании реферата существенную роль в структуре самостоятельной работы студентов играют такие важные направления деятельности преподавателя, как:

- текущие консультации и контроль за освоением студентами теоретического содержания дисциплины;
- проверка преподавателем письменной работы (реферата) и организация ее защиты студентом;
- текущий контроль со стороны преподавателя за освоением учебного материала студентами, изучающими «Продукты питания из растительного сырья» по индивидуальному плану и др.

3. СОДЕРЖАНИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Основные понятия в области систем менеджмента и сертификации систем менеджмента. Подтверждение соответствия как форма государственного регулирования качества продукции

1. Терминология в сфере систем качества и сертификации систем качества.
2. Понятие сертификации систем качества.
3. Цели, объекты сертификации.
4. Организационная структура сертификации систем качества в РФ.

Тема 2. Актуальность и проблемы сертификации систем качества на современном этапе

1. Развитие системного подхода в управлении качеством и его принципы
2. Этапы развития системного подхода в России.
3. Развитие системного подхода за рубежом.
4. Принципы управления качеством.
5. Интегрированные СМК в пищевой промышленности.

Тема 3. Виды, особенности систем менеджмента и организация их внедрения

1. Организация работ по внедрению СМК.
2. Порядок разработки СМК в организации и их характеристика
3. Внедрение СМК в организации
4. Современный консалтинг при внедрении СМК.

Тема 4. Инструменты управления качеством в рамках систем менеджмента

1. Классификация статистических методов.
2. Семь инструментов контроля качества.
3. Инструменты управления качеством.

4. Современные технологии в анализе затрат на обеспечение качества

Тема 5. Документирование систем менеджмента и требования к процессам жизненного цикла

1. Модель систем менеджмента качества и их особенности.

2. Регистрация данных о качестве, управления документацией.

3. Понятие жизненного цикла.

4. Планирование, обеспечение и улучшение качества.

5. Требования к менеджменту ресурсов, выпуску продукции и измерению ее состояния.

6. Особенности создания интегрированных СМК в пищевой промышленности.

7. Методики улучшения СМК.

Тема 6. Сертификация (аудит) систем менеджмента

1. Нормативная база сертификации систем качества.

2. Цель, принципы и объекты сертификации систем качества.

3. Понятие и структура Регистра систем качества.

4. Порядок проведения сертификации систем качества на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008

5. Особенности сертификации системы ХАССП.

6. Порядок сертификации производств с учетом требований ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

Тема 7. Основные направления совершенствования сертификации систем менеджмента

1. Перспективы развития интегрированных систем менеджмента качества в России.

2. Направления совершенствования сертификации СМК.

3. Особенности СМК в сфере услуг.

4. Особенности сертификации СМК за рубежом.

4. ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ. ПРАКТИКУМ

Практическое занятие 1

«Анализ понятия «качество» как экономической категории»

Цель: изучение основных философских подходов, связанных с категорией «качество», для установления связей категории качества с другими экономическими категориями и определения механизма управления качеством (УК).

Задания к выполнению практической части

Ознакомившись с теоретическим материалом настоящего раздела, ответьте на контрольные вопросы и решите предложенные ситуационные задачи.

Контрольные вопросы

1. Что представляют собой качество продукции и качество услуги?
2. В чем сущность основных аспектов понимания категории «качество»?
3. Какие причины обуславливают необходимость повышения и обеспечения качества продукции / услуг?
4. В чем заключается значение УК на современном этапе?
5. Проанализируйте соотношение таких категорий, как качество, ценность и стоимость.
6. Совпадает ли подход к качеству с точки зрения производителя и потребителя?
7. Дайте характеристику понятия «качество» как экономической категории.
8. Кем и как могут быть определены требования к качеству?
9. В чем проявляется влияние качества на предприятие, потребителя и общество в целом?
10. С чем ассоциируется понятие «качество» в нашей повседневной жизни?

11. Сформулируйте ваше понимание качества.
12. Проанализируйте, какому этапу развития философии качества соответствует система качества на какой-либо фирме или предприятии.
13. Определите место целевой системы управления качеством в системе управления предприятием / организацией. Какова структура системы управления качеством на вашем предприятии? Проанализируйте основные направления развития этой системы на вашем предприятии.
14. Дайте классификацию показателей качества продукции и услуг по важнейшим классификационным признакам.
15. Проведите классификацию показателей качества услуг.
16. Какие типовые методы оценки чаще применяют при проведении оценки уровня качества продукции/услуг?
17. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
18. Представьте, что вы руководитель крупного производственного объединения. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
19. Является ли безотказность основным показателем качества? Приведите примеры безотказной продукции низкого качества. Какими показателями оценивается качество продукции/услуг вашего предприятия?
20. Всегда ли конкурентоспособность означает качественность? Приведите примеры качественной, но неконкурентоспособной продукции, конкурентоспособной, но некачественной.
21. Проанализируйте, каковы ключевые факторы успеха в области управления качеством в отраслях, производящих:
а) одежду; б) прохладительные напитки; в) деревообрабатывающие станки; г) автомобили. Какие

показатели качества в каждой отрасли вы могли бы назвать?

Ситуационные задачи

Задача 1. В 70-х гг. при традиционном подходе к управлению деятельностью в корпорации Ford было принято следующее определение качества: «Качество – это соответствие всем необходимым техническим требованиям, которые определены в рабочих чертежах, технических условиях и других подобных документах».

Однако при развитии взаимоотношений с потребителями и в первую очередь благодаря успехам японских фирм, поставивших удовлетворение потребителей главной целью своих стратегий развития, в конце 80-х гг. корпорация Ford приняла другое определение качества: «Качество определяется покупателем; покупатель хочет иметь изделия и услуги, которые в течение всего срока их службы удовлетворяют его или ее потребностям и ожиданиям по цене, соответствующей ценности».

Какие произошли изменения в определении качества? Прокомментируйте их.

Задача 2. Toyota открыла новое понимание качества, выпустив лучшую в мире продукцию, но уже готова спросить себя, как делать еще лучше. «Неустанная погоня за совершенством» — этот лозунг можно отнести не только к продукции компании Toyota, но и к самой компании. Это и есть наглядный пример функционирования динамики качества в понимании японских специалистов. В.А. Лapidус как-то спросил участников конференции по качеству на АвтоВАЗе: «Что вы производите?» Ответы были очевидными - автомобили, транспортные средства, запасные части. Тогда автор предложил другой взгляд: «Вы участвуете в предоставлении услуг по транспортировке».

Сравните и проанализируйте подходы управления качеством в японской и российской автомобильных компаниях.

Практическое занятие 2

«Анализ эволюции способов и форм управления качеством»

Цель: изучение основных этапов формирования научных школ, идей и систем управления качеством (УК) для анализа особенностей современного периода развития УК в России и за рубежом и определения перспектив в данной области.

Задания к выполнению практической части

Ознакомившись с теоретическим материалом, ответьте на контрольные вопросы и решите предложенные ситуационные задачи.

Контрольные вопросы

1. Каковы способы и формы управления качеством в прошлых веках?
2. Как зародился контроль качества?
3. Поясните систему Тейлора с позиций общего менеджмента и управления качеством.
4. Что вы понимаете под управлением качеством и под менеджментом качества?
5. Почему общий менеджмент и управление качеством развивались в разных направлениях?
6. В чем общность и различие понятий «управление качеством» и «менеджмент качества»?
7. Каковы современные подходы и методы управления качеством?
8. Проанализируйте свою обычную деятельность. Выделите бизнес-операции и бизнес-процессы, постройте схему вашей повседневной деятельности с точки зрения этих элементов.

9. Приведите для каждого метода примеры этапов задач управления качеством, для которых эти ходы ограниченно применимы.

Ситуационные задачи

Задача 1. Г. Нив в книге «Пространство доктора Деминга» задает вопрос: Почему люди должны делать работу хорошо вместо того, чтобы отбывать время и уходить, сделав минимум того, что они могут? Предлагаем возможные причины этого: страх, денежные стимулы, они хотят этого.

Как вы думаете, какая из этих причин окажется наиболее эффективной?»

Задача 2. Один американский профессор писал книгу в своей вилле. Окна его кабинета выходили на лужайку, где мальчишки с естественным для них шумом целыми днями играли в футбол. Работать было трудно. Профессор вышел на улицу и полчаса наблюдал за юными футболистами. Затем он подозвал их и сказал: «Ребята, вы прекрасно играли, я получил большое удовольствие — вот вам доллар каждому».

На следующий день мальчишек набежало в 2 раза больше. Профессор снова вышел и полчаса наблюдал за футболистами. Затем позвал их и сказал: «Вы играли хорошо, но хуже, чем вчера, — вот вам по 50 центов каждому».

На третий день мальчишки старались изо всех сил, но профессору их игра не очень понравилась, и он заплатил им по 25 центов.

На четвертый день юные гении футбола выглядели вялыми, игра не клеилась, и профессор сообщил им, что он заплатит им только по 10 центов. Тогда лидер мальчишек, оскорбленный этой ценой, вышел вперед и сказал: «Ну уж нет, заберите свои деньги назад. Чтобы мы для вас играли за 10 центов — ни за что! Извините, мы уходим играть на другую площадку!» Больше они не беспокоили профессора.

Прокомментируйте вышеизложенный рассказ.

Практическое занятие 3

«Анализ понимания управления качеством и менеджмента качества»

Цель: изучение основных форм и методов управления качеством в США, Японии, Европе и России для сопоставления идей менеджмента и управления качеством.

Контрольные вопросы

1. Проанализируйте взаимосвязь и различие подходов управления качеством в США, Японии и Европе.
2. Продукция какой страны имеет более высокий уровень качества? Ответ обоснуйте.
3. Как зародилось управление качеством в России?
4. Проанализируйте отечественный и зарубежный опыт управления качеством.
5. Почему российские граждане отдают предпочтение зарубежной продукции и услугам?
6. Что следует сделать для того, чтобы повысить уровень качества отечественных товаров и услуг?

Ситуационная задача

Приведем несколько цитат Акио Морита, совладельца и президента компании Sony:

«Никакие теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным: это могут сделать только люди».

«Самая важная задача японского менеджера состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».

«...Как бы вы ни были хороши или удачливы и как бы вы ни были умны и ловки, ваше дело и его судьба находится в руках тех людей, которых вы нанимаете».

«Работая в промышленности с людьми, мы поняли, что они трудятся не только ради денег и что если вы хотите их стимулировать, деньги не самое эффективное средство. Чтобы стимулировать людей, надо сделать их членами семьи и обращаться с ними, как с ее уважаемыми членами».

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком четко определять круг обязанностей каждого, потому что всех учат действовать как в семье, где каждый готов делать то, что необходимо».

«Если где-то возникает брак, считается дурным тоном, если управляющий начинает выяснять, кто допустил эту ошибку».

Прокомментируйте каждую цитату и приведите примеры их правильности или нет из собственного опыта или из российской действительности.

5. СБОРНИК ТЕСТОВ

1. _____ – одно из свойств физического объекта (явления, процесса), которое является общим в качественном отношении для многих физических объектов, отличаясь при этом количественным значением.

физическая величина

2. _____ – официальные документы, представляющие собой систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации в области технико-экономической и социальной информации.

Классификаторы ТЭСИ

3. _____ – совокупность операций, выполняемых с помощью технического средства, хранящего единицу величины и позволяющего сопоставить с ней измеряемую величину, чтобы получить значение этой величины.

измерение

4. _____ – средство измерения, предназначенное для воспроизведения и хранения единицы величины с целью передачи ее другим средствам измерений данной величины.

эталон единицы величины

5. _____ – это метод создания машин, приборов и оборудования из отдельных стандартных унифицированных узлов, многократно используемых при создании различных изделий на основе геометрической и функциональной взаимозаменяемости.

агрегатирование

6. _____ – это разность между показаниями СИ и истинным (действительным) значением измеряемой физической величины.

погрешность

7. _____ – это совокупность средств и методов, которые позволяют обеспечить общество всей необходимой информацией.

информационная технология

8. _____ – это специально создаваемые организации и подразделения для проведения работ по стандартизации на разных уровнях управления – государственном, отраслевом, предприятий (организаций) _____ стандартизации.

службы

9. _____ в пределах его компетенции выполняет функции органа по аккредитации, а также разрабатывает общие процедуры по аккредитации, общие требования к объектам аккредитации и экспертам, а также к необходимым документам; взаимодействует с международными организациями по аккредитации.

Госстандарт России

10. _____ включает в себя ряд отдельных методов: систематизации, селекции, симплификации, типизации и оптимизации.

упорядочение

11. _____ измерений – это повторяемость результатов измерений одной и той же величины, полученных в разных местах, разными методами, разными операторами, в разное время, но приведенных к одним и тем же условиям измерений (температуре, давлению, влажности и др.).

воспроизводимость результатов

12. _____ семейства ИСО 9000:2000 предназначен для целей сертификации или заключения контрактов.

ИСО 9001

13. Аттестация методики выполнения измерений (МВИ) — процедура установления и подтверждения соответствия МВИ предъявляемым к ней _____ требованиям.

метрологическим

14. В 1950 г. во многом способствовала появлению недорогих и высококачественных японских товаров именно деятельность _____.

В.Э. Деминга

15. В 1951 году разработал идею трилогии качества: планирование качества – улучшение качества – управление качеством _____.

Дж. Джуран

16. В зависимости от методических принципов осуществления унификация может быть _____.

внутривидовой

17. В зависимости от области проведения унификация изделий может быть _____.

заводской

18. В качестве бытовых и производственных обычно классифицируют _____.

услуги

19. В метрологии не рекомендуется применять такое выражение, как _____.

измерять значение

мерить

обмерять

примерять

20. В настоящее время во всех внешних документах Госстандарт переходит от применения термина «сертификация» к понятию _____.

«оценка соответствия»

21. В области сертификации ИСО занимается исключительно _____ проблемами.

методологическими

22. В рамках системы сертификации ГОСТ Р действует национальная система сертификации электрооборудования на соответствие стандартам безопасности _____.

ССЭСБ

23. В стандарте ИСО 9000 не предполагается давать качеству количественную оценку. Из перечисленного, ранжировка качества ограничивается прилагательными _____.

«отличное»

«плохое»

«хорошее»

24. В странах ЕС соответствие может быть оценено самим изготовителем, в результате чего заявлением-декларацией он подтверждает соответствие товаров

требованиям _____ и удостоверяет это путем маркировки товара знаком СЕ (Conformité Européenne).

директивы ЕС

25. В функции региональных центров стандартизации, метрологии и сертификации не входит:

хранение государственных эталонов

26. В число стандартов разного статуса или категории, которые классифицируются в зависимости от сферы действия стандарта, не входит:

основполагающий стандарт

27. Величина систематической погрешности определяет такое метрологическое свойство, как:

правильность измерений СИ

28. Вопросы обеспечения качества находят отражение на пересечении видов и методов деятельности, используемых в:

метрологии, стандартизации и сертификации

29. Выбор оптимального числа разновидностей продукции, процессов и услуг, значений их параметров и размеров называется:

унификацией

30. Гарантом доверия заявителя органу по сертификации и испытательной лаборатории является:

аккредитация

31. Государственный метрологический контроль не включает:

надзор за выпуском, состоянием и применением СИ

32. Государственный метрологический надзор производится на предприятиях и в организациях _____ собственности.

независимо от их подчиненности и форм

33. Деятельность ИСО охватывает практически все области стандартизации — от машиностроения до охраны окружающей среды, за исключением

электротехники и электроники

34. Деятельность по рациональному сокращению числа типов деталей, агрегатов одинакового функционального назначения называется:

унификацией продукции

35. Деятельность, использующая ресурсы и управляемая с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как:

процесс

36. Для _____ каждый владелец процесса должен чётко определять свои входы и выходы, которых может быть несколько.

эффективного управления

37. Доверительная погрешность – верхняя и нижняя границы _____ при данной доверительной вероятности.

интервала погрешности результата измерений

38. Документ, который устанавливает соподчинение СИ, участвующих в передаче размера единицы от эталона к рабочим СИ с указанием методов и погрешности при передаче, называется:

поверочной схемой

39. Значительное внимание в _____ уделяется вероятностным и статистическим методам, методам оценки уровня качества, обработки и анализа результатов испытаний, методам интерпретации результатов и принятия решений.

квалиметрии

40. Из всех схем сертификации продукции наиболее сложной является схема:

5

41. Из перечисленного установите правильную последовательность процесса работ, выполняемых при стандартизации предметов (продукции, процессов, услуг):

2) моделирование объекта стандартизации

1) отбор объектов стандартизации

4) стандартизация модели

3) оптимизация модели

42. Из перечисленного, в Российской Федерации к видам проверок СИ относятся:

внеочередная

первичная

периодическая

43. Из перечисленного, внеплановый инспекционный контроль проводят в случаях поступления информации о претензиях к качеству сертифицированных работ и услуг от:

общественные объединения потребителей
потребители
федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью работ и услуг

44. Из перечисленного, все межотраслевые стандарты условно делятся на следующие направления:

стандарты по управлению и информации
стандарты социальной сферы
стандарты, обеспечивающие качество продукции (работ, услуг)

45. Из перечисленного, Государственные стандарты Российской Федерации утверждаются:

Госстандартом России
Госстроем России

46. Из перечисленного, для графического представления понятий в международном стандарте ИСО 9000:2000 используются следующие виды связей:

ассоциативная
партитивная
родовидовая

47. Из перечисленного, инспекционный контроль сертифицированных работ и услуг содержит следующие виды работ:

- анализ поступающей информации о качестве и безопасности сертифицированных работ и услуг
- оформление результатов и принятие решения
- проведение инспекционной проверки
- разработка программы инспекционной проверки
- создание комиссии для проведения инспекционной проверки

48. Из перечисленного, к возможным классам характеристик относятся:

временные
органолептические
физические
функциональные
эргономические

49. Из перечисленного, к используемым в настоящее время системам менеджмента качества относятся:

международные стандарты ИСО семейства 9000:2000
система TQM
стандарт QS 9000

50. Из перечисленного, к принципам менеджмента качества, установленных стандартами серии ИСО 9000:2000, относятся:

- лидерство руководителя
- ориентация на потребителя
- постоянное улучшение
- процессный подход

51. Из перечисленного, к функциям Госстандарта относятся:

- выполнение роли заказчика разработки государственных стандартов
- издание и распространение государственных стандартов
- организация работы по прямому использованию международных стандартов в качестве государственных
- рассмотрение и принятие государственных стандартов

52. Укажите правильный вариант положения Федерального закона «О техническом регулировании»

a. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в формах принятия декларации о соответствии (далее - декларирование соответствия) и добровольной сертификации;

b. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме добровольной сертификации;

c. добровольное подтверждение соответствия осуществляется в форме декларирования соответствия и добровольной сертификации;

53. Какой из стандартов имеет отношение к разработке веб-сайтов

- a. ISO/IEC 12207:1995;
- b. ISO/IEC 90003:2004;
- c. ISO/IEC 15288:2002;
- d. ISO 9127:1988;
- e. ISO/IEC 23026:2006;
- f. ISO/IEC 19760:2003;
- g. ISO/IEC 25001:2007;
- h. ISO/IEC TR 16326:1999;

54. Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «Всеобщий менеджмент качества»

- a. MBQ;
- b. QFD;
- c. TQM;
- d. UQM;
- e. SQC;
- f. TQC;

55. Укажите правильный вариант завершающей части положения Федерального закона «О техническом регулировании»: Подтверждение соответствия на территории Российской Федерации может носить...

- a. инициативный или обязательный характер;
- b. обязательный характер;
- c. инициативный или добровольный характер;
- d. добровольный, инициативный или обязательный характер;
- e. добровольный или обязательный характер;
- f. добровольный характер;

56. Укажите 8 принципов менеджмента качества, образующих основу для стандартов серии ИСО 9000.

- a. лидерство руководителя;
- b. организация, ориентированная на потребителя;
- c. системный подход к менеджменту;
- d. подход как к процессу;
- e. метод принятия решений;
- f. роль руководства;
- g. взаимовыгодные отношения с поставщиками;
- h. принятие решений, основанных на фактах;
- i. вовлечение работников;
- j. постоянное улучшение;
- k. системный подход к управлению;

57. Международные стандарты соотносятся с:

- a. Корпоративными стандартами;
- b. Национальными стандартами;
- c. Стандартами организаций;

d. Директивам ISO/IEC;

58. Укажите номер стандарта в наименьшей степени относящийся к качеству

- a. ИСО 9000;
- b. ИСО 9004;
- c. ИСО 9001;
- d. *ИСО 19011*

59. Какая серия стандартов в настоящее время является основной для стандартов из области ИТ

- a. *серия 25000;*
- b. серия 9000;
- c. серия 14000;
- d. серия 16000;

60. Назовите метод принятия решений противоположный методу принятия решений, основанному на фактах.

- a. на сопоставлении альтернативных вариантов решения;
- b. на коллективном обсуждении;
- c. *на интуиции;*

61. В каком году был принят закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

- a. 2006;
- b. 2007;
- c. 2008;
- d. 2004;
- e. 2009;
- f. 2005;

62. Декларация соответствия относится к

- a. необязательной форме подтверждения соответствия;
- b. добровольной форме подтверждения соответствия;

- d. инициативной форме подтверждения соответствия;
- e. *обязательной форме подтверждения соответствия;*

63. Укажите правильное определение термина «Система менеджмента качества (СМК)» по ИСО 9000/ISO 9000.

a. СМК - система для разработки политики и целей достижения этих целей;

b. СМК - скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству;

c. *СМК - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству;*

64. Гармонизация (основное)

a. *согласование требований национальных и международных стандартов;*

b. согласование именования национальных и международных стандартов;

c. согласование нумерации национальных и международных стандартов;

65. Укажите номер стандарта с названием «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»

a. ИСО 9002;

b. ИСО 9003;

c. ИСО 9001;

d. ИСО 9004;

e. ИСО 19011

f. ИСО 9000;

66. Какая из форм, относящихся к общему менеджменту, появилась позже всех

a. система Тейлора;

b. матричная организационная структура;

c. *Отраслевой менеджмент;*

d. классическая школа менеджмента;

67. Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «Статический менеджмент качества»

- a. TQC;
- b. MBQ;
- c. UQM;
- d. TQM;
- e. SQC;
- f. QFD;

68. Какой технический комитет занимается разработкой стандартов серии ISO 9000

- a. ИСО 276;
- b. ИСО 275;
- c. ИСО 176;
- d. ИСО 175;
- e. ИСО 177;

69. Какая из форм, относящихся к менеджменту, появилась раньше всех

- a. принципы Деминга;
- b. Система Тейлора;
- c. Теория надежности;
- d. Кружки качества;

70. Есть ли гармонизированный национальный стандарт для стандарта ISO/IEC 12207:1995. Информационные технологии. Процессы жизненного цикла программного обеспечения.

- a. да;
- b. нет;

71. В каком году Государственной думой РФ был принят Федеральный закон «О техническом регулировании»?

- a. 2002;
- b. 2004;

- c. 2003;
- d. 2001;
- e. 2000;

72. Укажите правильное сочетание обозначений для национальных стандартов Российской Федерации.

- a. исо, исо/мэк, МЭК, ГОСТ Р исо/мэк;
- b. ГОСТ, ГОСТ Р исо, гост мэк;
- c. ГОСТ Р, исо, мэк;
- d. *ГОСТ Р, ГОСТ Р ИСО, ГОСТ Р исо/мэк;*

73. Укажите правильный ответ

a. знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации;

b. знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов;

c. знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии объекта сертификации требованиям системы добровольной сертификации или национальному стандарту;

d. знак обращения на рынке - обозначение, служащее для информирования приобретателей о соответствии выпускаемой в обращение продукции требованиям технических регламентов и национальных стандартов;

74. Укажите аббревиатуру, обозначающую термин «Всеобщий менеджмент качества»

- a. TQC;
- b. MBQ;
- c. UQM;
- d. TQM;
- e. SQC;

f. QFD;

75. Назовите аббревиатуру международного союза электросвязи:

- a. IEEE;
- b. IEC;
- c. *ITU*;
- d. ISO;

76. Выделите два основных стандарта в области ИТ

- a. *12207:1995**;
- b. 19760:2003;
- c. 16326:1999;
- d. 90003:2004;
- e. *15288:2002*;

* - *правильный ответ к тестам выделен курсивом*

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Австриевских, А.Н. Разработка системы менеджмента качества предприятия по производству БАД на основе структурирования функции качества: дис. ...д-ра техн. наук.- М.: Моск. ун-т пищ. производств, 2003.- 453 с.

2. Австриевских, А.Н. Система менеджмента качества в производстве БАД.- М.: Пищевая промышленность, 2003.- 296 с.

3. Австриевских, А.Н. Управление качеством на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности: учебник А.Н. Австриевских, В.М.Кантере, И.В. Сурков, Е.О. Ермолаева.- 2-е изд., испр. и доп.

– Новосибирск: Сиб унив.изд-во, 2007.- 268с.

4. Семенова, Е.И. Управление качеством / Е.И. Семенова, В.Д. Коротнев, А.В. Пошатаев и др. Под ред. Е.И. Семеновой. – М.: КолосС, 2004. – 184 с.

5.ГОСТ Р 51705.1-2001. Системы качества. Управление качеством пищевых продуктов на основе принципов ХАССП. Общие требования. – Введ. 2001-07-01. - М.: ИПК Издательство стандартов, 2001. – 11 с.

6. Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов. Санитарные правила и нормы. СанПиН 2.3.2.1078-01., М.: Книга сервис, 2002. – 160 с.

7. Датский стандарт DS 3027:1997 «Анализ рисков и критические контрольные точки. Безопасность пищевой продукции в соответствии с ХАССП. Требования к пищевым производствам и их поставщикам».

– Введ. 1998-10-07, 2001. – 16 с.

8.МС ИСО 15161:2001 «Руководящие принципы применения ИСО 9001:2000 в области производства продуктов питания и напитков»

9.ГОСТ Р ИСО 22000. Системы менеджмента безопасности пищевой продукции. Требования к организациям, участвующим в цепи создания пищевой продукции. - Введ. 2007-04-17. - М.: Стандартиформ, 2007. – 29 с.