

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРИДНЕСТРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Т.Г. ШЕВЧЕНКО

Бендерский политехнический филиал
Кафедра «Промышленное и гражданское строительство»



**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.01.03 «УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»
(наименование дисциплины)

2.08.03.01 "Строительство"
(код и наименование направления подготовки)

Промышленное и гражданское строительство
(наименование профиля подготовки)

бакалавр

Квалификация (степень) выпускника

Форма обучения: **очная**

Год набора **2020**

Разработала ст. преподаватель
 Т. А. Федорова
« 26 » 09 2023 г.

Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Управление качеством»

Дисциплина «Управление качеством» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, вариативной части дисциплины по выбору Б1.В.ДВ.01.03 основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров направления 2.08.03.01 Строительство.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Категория (группа) Компетенций	Код и наименование	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения		
Управление качеством	ОПК-7 Способен использовать и совершенствовать применяемые системы менеджмента качества в производственном подразделении с применением различных методов измерения, контроля и диагностики	ИД-1 олк-7 Выбор нормативно-правовых и нормативно-технических документов, регламентирующих требования к качеству продукции и процедуру его оценки ИД-2 олк-7 Документальный контроль качества материальных ресурсов ИД-3 олк-7 Выбор методов и оценка метрологических характеристик средства измерения (испытания) ИД-4 олк-7 Оценка погрешности измерения, проведение поверки и калибровки средства измерения ИД-5 олк-7.5 Оценка соответствия параметров продукции требованиям нормативно-технических документов ИД-6 олк-7 Подготовка и оформление документа для контроля качества и сертификации продукции ИД-7 олк-7 Составления плана мероприятий по обеспечению качества продукции ИД-8 олк-7 Составление локального нормативно-методического документа производственного подразделения по функционированию системы менеджмента качества
Организация и управление производством	ОПК-9. Способен организовывать работу и управлять коллективом производственного подразделения организаций, осуществляющих деятельность в области строительства, жилищно-коммунального хозяйства и /или строительной индустрии	ИД-1 олк-9 Составление перечня и последовательности выполнения работ производственным подразделением ИД-7 олк-9 Контроль выполнения работниками подразделения производственных заданий

Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
--------------------	--	--------------------------------	----------------------------------

		(или ее части)	
1	Сущность качества и управления им	УК-2 ОПК-7 ОПК-9	• Модульная контрольная работа №1 • СРС: - выполнение рефератов; - подготовка докладов, сообщений; - выполнение ПЗ • Комплект тестов
	Основные методы управления качеством		
	Система управления качеством на предприятии		
2	Организация технического контроля на предприятии	УК-2 ОПК-7 ОПК-9	• Модульная контрольная №2 • СРС: - выполнение рефератов; - подготовка докладов, сообщений; - выполнение ПЗ • Комплект тестов
	Планирование качества		
	Всеобщее управление качеством		
Промежуточная аттестация – Зачет		УК-2 ОПК-7 ОПК-9	• Вопросы к зачету

Приложение 1

Задания на модульные контрольные работы

Модульный контроль №1

Вариант 1

1. Дать определение понятиям «Качество» и «Показатель качества» в соответствии: ГОСТ ИСО 9000-94; ГОСТ ИСО 9000-2015
2. Опишите первый принцип СМК («Ориентация на потребителя»)
3. Опишите показатели качества - эргономические
4. Рассчитать комплексный показатель качества

Вариант 2

1. Дать определение понятиям: Менеджмент, менеджмент качества, управление качеством
2. Опишите второй принцип СМК («Лидерство»)
3. Опишите показатели качества - безопасности
4. Рассчитать комплексный показатель качества

Вариант 3

1. Дать определение понятиям: Система менеджмента качества, политика в области качества, цель в области качества
2. Опишите третий принцип СМК («Взаимодействие работников»)
3. Опишите показатели качества - надежности
4. Рассчитать комплексный показатель качества

Критерии оценки:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал по результатам 15-13 баллов,
- Оценка «хорошо»- 12-9 баллов,

- Оценка «удовлетворительно»- 8-5 баллов,
- Оценка «неудовлетворительно»- менее 5 баллов.

Модульный контроль №2

Вариант 1

1. Сформулируйте понятие технического контроля.
2. Опишите статистический метод контроля - Гистограмма
3. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015?
4. Построить диаграмму Парето

Вариант 2

1. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля?
2. Опишите статистический метод контроля - Диаграмма Исикава. Какие компоненты описывает диаграмма Исикава?
3. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015?
4. Построить диаграмму Парето

Вариант 3

1. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля?
2. Опишите статистический метод контроля - Контрольные карты. Какие типы контрольных карт используются?
3. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001?
4. Построить диаграмму Парето

Критерии оценки:

- Оценка «отлично» выставляется студенту, если он набрал по результатам 15-13 баллов,
- Оценка «хорошо»- 12-9 баллов,
- Оценка «удовлетворительно»- 8-5 баллов,
- Оценка «неудовлетворительно»- менее 5 баллов.

Приложение 2

Темы рефератов, докладов

- 1 Управление знаниями внутри компании.
- 2 Бенчмаркинг и конкурентоспособность компании.
- 3 Сценарное планирование как инструмент стратегического управления в компании.
- 4 Самооценка. Интегрирование в планирование.
- 5 Непрерывное улучшение деятельности предприятия.
- 6 Роль планирования для качества.
- 7 Процессный подход.
- 8 Премии за качество.
- 9 Стратегия управления качеством при решении социальных проблем на региональном уровне.
- 10 Проблемы менеджмента российских предприятий при внедрении методологии TQM.

Реферат выполняется по одной из предложенных тем в соответствии со структурой учебной дисциплины. Объем реферата 10-15 страниц печатного текста.

Критерии оценки реферата:

- соответствие содержания реферата заявленной теме;
- целевая направленность и четкость построения;
- логическая последовательность материала;
- полнота раскрытия темы, глубина исследования;
- убедительность аргументаций и краткость, четкость формулировок;
- актуальность и степень самостоятельности;
- соответствие оформления требованиям;

- оригинальность выводов и предложений;
- качество используемого материала и перечень использованной литературы.

Доклад – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему, вид самостоятельной работы, который используется в учебных и внеаудиторных занятиях и способствует формированию навыков исследовательской работы, расширяет познавательные интересы, приучает критически мыслить. Чтобы выступление было удачным, оно должно хорошо восприниматься на слух, быть интересным для слушателей.

При выступлении приветствуется активное использование мультимедийного сопровождения доклада (презентация, видеоролики, аудиозаписи).

Преподаватель, практикующий такую форму отчетности, заранее предлагает список тем докладов для подготовки обучающихся. При подготовке доклада, в отличие от других видов студенческих работ, может использоваться метод коллективного творчества. Преподаватель может дать тему сразу нескольким обучающимся одной группы, использовать метод докладчика и оппонента.

Обучающиеся могут подготовить два выступления с противоположными точками зрения и устроить дискуссию. После выступления докладчик и содокладчик, если таковой имеется, должны ответить на вопросы слушателей.

Доклад по данной программе предусмотрен в устной форме.

Этапы подготовки доклада:

1. Определение цели доклада (информировать, объяснить, обсудить что-то (проблему, решение, ситуацию и т.п.), спросить совета и т.п.).
2. Подбор для доклада необходимого материала из литературных источников.
3. Составление плана доклада, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности.
4. Выступление с докладом перед аудиторией в устной форме.

Выполнение данного вида работ позволяет сформировать у обучающегося умения и навыки работы с литературой, электронными базами данных, поиска перспективных направлений для научных исследований, оформления докладов.

Критерии оценки доклада

- соответствие содержания доклада заявленной теме;
- полнота раскрытия темы;
- целевая направленность и четкость построения
- свободное изложение материала;
- перечень использованной литературы;
- умение отвечать на вопросы по тексту доклада;
- контакт с аудиторией
- презентация
- соблюден регламент выступления

Критерии оценивания презентаций докладов

Оценка	5	4	3	2
Содержание	Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно и с помощью учителя
	Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, хотя некоторые детали не уточняются	Работа демонстрирует понимание, но неполное	Работа демонстрирует минимальное понимание
	грамотно используется научная лексика	Научная лексика используется, но иногда не корректно.	Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум научных терминов

Грамотность	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудночитаемым
Дизайн	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.
	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым

Приложение 3

Перечень тем и содержание практических занятий

1. Изучение основных терминов и определений в области качества.
2. Экспертные оценки показателей качества
3. Построение диаграммы Парето
4. Структура международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015
5. Сертификация продукции и СМК

Практическая работа № 1 Изучение основных терминов и определений в области качества.

1. Заполнить таблицу в соответствии с терминами и определениями ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (не менее 15 терминов)

Таблица – Термины и определения в области качества (пример)

Термин	Определение
Качество	Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям

Практическая работа № 2 Экспертные оценки показателей качества

1. Изучить основные теоретические сведения по экспертным методам;
2. Используя методические указания («Методы оценки и управления качеством продукции: методические указания по выполнению самостоятельных работ / Л.В. Макарова, Р.В. Тарасов; под общ. ред. д-ра техн. наук, проф. Ю.П. Скачкова. – Пенза: ПГУАС, 2014. – 40 с.) изучить методику определения весовых коэффициентов показателей качества (способ ранжирования и попарного сопоставления);
3. Выполнить практические расчеты по определению коэффициентов весомости методом ранжирования и попарного сопоставления (см. варианты индивид. заданий).

Практическая работа №3 Построение диаграммы Парето

1. Изучить основные теоретические положения, основные статистические методы контроля качества (с. 60-69., А.Н. Чубинский, И.М. Батырева, Д.С. Русаков. Основы управления качеством. Учебное пособие. СПб.: СПбГЛТУ - 90 с.)
2. Изучить последовательность (этапы) построения диаграммы Парето
3. Рассмотреть пример построения диаграммы Парето
4. В соответствии со своим вариантом и исходными данными (см. табл.1) построить диаграмму Парето в Microsoft Excel

Практическая работа № 4 Структура международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015

1. Сравните и представьте в табличной форме содержание одного из разделов 4–10 соответственно в стандартах ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9001:2008 (<https://1cert.ru/vopros-otvet/kakova-raznitsa-mezhdu-iso-9001-2015-i-iso-9001-2008>).

2. Задание выполняется в соответствии со своим вариантом.

Практическая работа № 5 Сертификация продукции и системы менеджмента качества

1. Изучить основные теоретические положения
2. Кратко описать процессы сертификации, продукции и системы менеджмента качества используя базу: <https://www.stroyinf.ru/certification.html>

Критерии оценки практических работ

«5» (отлично): выполнены все задания практической работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Приложение 4

Тесты контроля качества усвоения дисциплины

Критерии оценки тестовых заданий (с помощью коэффициента К)

$K = A:P$, где А – число правильных ответов

Р – общее число ответов

Коэффициент К	Оценка
0,9 – 1	5
0,8 – 0,89	4
0,7 – 0,79	3
Меньше 0,7	2

Задание № 1

1. Показатели технологичности характеризуют свойства продукции:

- а) обуславливающие оптимальное распределение затрат, материалов, труда и времени при технологической подготовке производства, изготовлении и эксплуатации продукции,
- б) характеризуют свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива, энергии,
- в) характеризуют насыщенность продукции стандартными, унифицированными и оригинальными частями, а также уровень унификации с другими изделиями.

2. К экологическим показателям качества относят:

- а) физические,
- б) физиологические,
- в) химические,
- г) микробиологические.

3. На какие четыре группы подразделяются функциональные показатели:

- а) показатели безотказности,
- б) показатели надежности,
- в) показатели долговечности,

г) показатели эргономичности продукции.

4. Какие элементы качества в соответствии с международной практикой включает система качества:

- а) проектирование, разработка продукции,
- б) обеспечение качества,
- в) маркетинг,
- г) повышение качества.

5. Стандарты ИСО серии 9000 – это:

- а) система сертификации продукции,
- б) международная система качества продукции,
- в) международные стандарты на системы управления качеством продукции,
- г) стандарты по общему руководству качеством и обеспечению качества.

6. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:

- а) тотальный менеджмент,
- б) комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия,
- в) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям,
- г) совокупность технических характеристик продукции.

7. Международный стандарт ИСО 9000:2000 определяет качество:

- а) работ,
- б) продукции,
- в) услуг,
- г) продукции, услуг, работ, процессов.

8. К объектам управления качеством относятся:

- а) продукция,
- б) процессы,
- в) отделы технического контроля предприятия,
- г) работники.

9. Какие из следующих операций входят в процесс управления качеством:

- а) приобретение сырья и комплектующих,
- б) выработка управленческих решений по управлению качеством,
- в) упаковка продукции.

10. Контроль качества Тейлора появился:

- а) в 1870 году,
- б) в начале XX века,
- в) в 30-х годах XX века.

Задание №2

1. В соответствии со стандартом ИСО жизненный цикл товара включает:

- а) 5 этапов,
- б) 7 этапов,
- в) 11 этапов,
- г) 13 этапов.

2. На каких этапах жизненного цикла изделия актуальны меры по управлению качеством:

- а) на стадии проектирования и разработки,
- б) на стадии производства,
- в) на стадии технической помощи и обслуживания,
- г) на всех стадиях жизненного цикла товара.

3. «Петля качества» («спираль качества») – это:

а) концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их удовлетворения (т.е. модель жизненного цикла товара) ,

- б) изменение качества товара на различных этапах его жизненного цикла,
- в) график, описывающий зависимость качества товара от спроса и предложения.

4. Квалиметрия – это:

- а) наука о количественных методах оценки качества продукции,
- б) наука о показателях качества продукции,
- в) наука о способах измерения степени надежности товара.

5. Как достичь повышения качества продукции на фирме:

- а) за счет снижения брака,
- б) используя и совершенствуя систему управления качеством на предприятии,
- в) повышая качество работ всех подразделений предприятия.

6. Принципы научного менеджмента, сформулированные Ф.Тейлором, впервые внедрены в процессе управления качеством на стадии:

- а) цехового контроля качества,
- б) приемочного контроля качества,
- в) статистического контроля качества,
- г) комплексного управления качеством.

7. Карты Шухарта в процессе управления качеством стали применяться на стадии:

- а) приемочного контроля качества,
- б) статистического контроля качества,
- в) комплексного управления качеством.

8. Какие из нижеприведенных принципов являются базовыми для концепции TQM:

- а) системный подход,
- б) комплексный подход,
- в) процессный подход,
- г) использование статистических методов.

9. Согласно концепции TQM качество должно обеспечиваться:

- а) на этапах проектирования и производства продукции,
- б) на всех этапах жизненного цикла продукции,
- в) на этапах производства и контроля качества,

10. Целью процесса управления качеством является:

- а) непрерывный контроль качества,
- б) выявление дефектов на стадии производства,
- в) формирование, обеспечение и поддержание требуемого уровня качества,
- г) вовлечение всех работников в управление качеством.

Задание №3

1. В структуре процесса производства готовая продукция является:

- а) выходом,
- б) входом,
- в) самим процессом.

2. Второй фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а) управления,
- б) активного менеджмента,
- в) процессного подхода.

3. Графический инструмент, позволяющий зрительно оценить закон распределения статистических данных, называется:

- а) диаграммой,
- б) гистограммой,
- в) контрольным листком.

4. Графическое изображение, наглядно показывающее соотношение каких либо величин, называется:

- а) контрольной картой,
- б) гистограммой,

в) диаграммой.

5. Групповым методом повышения качества является:

- а) мозговой штурм
- б) Ноль дефектов
- в) 20 ключей управления

6. Согласно концепции TQM в формировании и обеспечении качества должны участвовать:

- а) все работники предприятия,
- б) работники службы качества,
- в) работники службы качества и основной персонал предприятия,
- г) топ-менеджеры предприятия, работники службы качества и основной персонал предприятия.

7. Процесс – это ...

- а) совокупность взаимосвязанных видов деятельности, которая преобразует входы в выходы,
- б) услуга производственного характера,
- в) деятельность по управлению качеством,
- г) деятельность по производству продукции.

8. Что такое петля качества?

- а) любой документ о соответствии продукции требуемому качеству,
- б) совокупность операций по управлению качеством,
- в) программа мер в области качества,
- г) концентральная модель взаимосвязанных видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях жизненного цикла товара.

9. Петля качества охватывает следующие стадии жизненного цикла товара:

- а) от маркетинга, поиска и изучения рынка до утилизации,
- б) от маркетинга, поиска и изучения рынка до монтажа и эксплуатации,
- в) производство и контроль,
- г) от материально-технического снабжения до утилизации.

10. Жизненный цикл продукции – это ...

- а) время от начала выхода продукции на рынок до момента снятия ее с производства,
- б) временной интервал, начиная от изучения потребности в продукции и до ее утилизации,
- в) время от начала разработки продукции до момента прекращения ее эксплуатации,
- г) временной интервал, включающий в себя продолжительность выпуска и время эксплуатации продукции у потребителя.

Задание № 4

1. Для выявления причин нарушения технологического процесса в тех случаях, когда очевидные его нарушения трудно обнаружимы, используются диаграммы:

- а) Исикавы,
- б) Парето,
- в) Тагути.

2. Идея трилогии обеспечения качества, в которой выделены три аспекта стратегического планирования качества в организации: планирование качества, улучшение качества, управление качеством, - принадлежит:

- а) Джурану,
- б) Демингу,
- в) Тейлору.

3. Концепция «Ноль дефектов» появилась на фазе эволюции управления качеством, которая называется фазой:

- а) организационного менеджмента,
- б) управления,
- в) менеджмента качества.

4. Модель Всеобщего контроля качества предложил:

- а) А. Фейгенбаум,
- б) Э. Деминг,
- в) К. Исикава.

5. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности, называется

- а) процессом,
- б) качеством,
- в) менеджментом.

6. ISO (ИСО) – это...

- а) международная организация по стандартизации,
- б) организация по вопросам образования, науки и культуры,
- в) международная организация по управлению качеством,
- г) организация Объединенных наций по промышленному развитию.

7. Долговечность – это...

- а) показатель назначения,
- б) экономический показатель,
- в) показатель надежности,
- г) показатель технологичности.

8. Калорийность продукта питания – это...

- а) показатель назначения,
- б) экономический показатель,
- в) экологический показатель,
- г) показатель безопасности,

9. Какой из приведенных показателей качества не входит в показатели надежности:

- а) безотказность,
- б) блочность,
- в) долговечность,
- г) сохранность.

10. Квалиметрия – это наука...

- а) об управлении качеством,
- б) о способах и методах измерения и количественной оценки качества,
- в) о статистических методах контроля качества продукции,
- г) эстетические показатели.

Задание № 5

1. Совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, которые преобразуют вход в соответствующий выход, называется:

- а) процессом,
- б) технологией производства,
- в) технологической инструкцией.

2. Программу «Ноль дефектов» предложил:

- а) А.Фейгенбаум,
- б) Ф.Кросби,
- в) К. Исикава.

3. Отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию продукции показатели качества:

- а) экономические,
- б) эргономические,
- в) назначения.

4. TQM рассматривает работников компании как:

- а) интеллектуальный потенциал,
- б) трудовой ресурс,
- в) производственную необходимость.

5. Согласно международному стандарту ИСО 9000:2000 качество – это:

- а) тотальный менеджмент,
- б) комплексное понятие, характеризующее эффективность всех сторон деятельности предприятия,
- в) степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям,
- г) совокупность технических характеристик продукции.

6. Показатели качества, учитывающие комплекс физиологических, анатомических, психологических свойств человека – это...

- а) эргономические показатели,
- б) показатели безопасности,
- в) показатели назначения.

7. Какой из приведенных показателей следует отнести к экономическим показателям качества:

- а) затраты на гарантийный ремонт,
- б) затраты на обеспечение качества,
- в) цена потребителя,
- г) долговечность.

8. Органолептический метод определения показателей качества предполагает:

- а) сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции,
- б) анализ восприятия органов чувств человека,
- в) наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов,
- г) измерение с помощью технических средств.

9. Социологический метод определения показателей качества предполагает:

- а) сбор и анализ мнений фактических или потенциальных потребителей продукции,
- б) анализ восприятия органов чувств человека,
- в) наблюдение и подсчет числа определенных событий или предметов,
- г) измерение с помощью технических средств.

10. Статистический приемочный контроль по альтернативному признаку позволяет:

- а) найти среднее отклонение контролируемого параметра,
- б) разделить изделия на годные и дефектные,
- в) разделить изделия по сортам.

Задание №6

1. Контроль с частичным участием человека – это...

- а) активный контроль,
- б) автоматизированный контроль,
- в) автоматический контроль.

2. По объему проверки контроль делится на:

- а) сплошной,
- б) приемочный,
- в) выборочный,
- г) активный.

3. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:

- а) гистограмму,
- б) контрольные карты,
- в) диаграмму К. Исикавы,
- г) диаграмму Парето.

4. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:

- а) контрольные карты,
- в) диаграмму К. Исикавы,
- г) диаграмму Парето.

5. Роль руководства компании в TQM:

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента,
- б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании,

в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

6. В менеджменте качества участвуют:

- а) все службы и подразделения компании,
- б) только служба менеджмента качества,
- в) руководство компании и служба менеджмента качества.

7. Менеджмент качества связан:

- а) с производственными подразделениями компании,
- б) со службой менеджмента качества,
- в) со всей системой управления компании,
- г) со всеми поставщиками компании.

8. Какой из нижеперечисленных тезисов неверен: внедрение методов TQM требует:

- а) вовлечение и обучение всего персонала,
- б) мониторинга поставщиков и качества их продукции,
- в) смены персонала компании.

9. Бизнес-процессы – это....

- а) процессы предпринимательской деятельности (в отличие от управленческой),
- б) структурированная, логически замкнутая (начало-процесс-результат) последовательность действий по выполнению определенного вида деятельности,
- в) характеристика предпринимательских (коммерческих) видов деятельности в отличие от некоммерческих.

10. Если после процедуры контроля изделие может быть в дальнейшем использовано, контроль называется:

- а) активным,
- б) неразрушающим,
- в) операционным,
- г) приемочным.

Задание №7

1. В каком международном стандарте излагаются требования к системе менеджмента качества:

- а) ИСО 9000:2015,
- б) ИСО 9001:2015,
- в) ИСО 9004:2015,
- г) ИСО 19011:2015.

2. В каком международном стандарте содержатся рекомендации по аудиту систем менеджмента качества:

- а) ИСО 9000:2015,
- б) ИСО 9001:2015,
- в) ИСО 9004:2015,
- г) ИСО 19011:2015.

3. Система менеджмента качества – это...

- а) система, обеспечивающая аккредитацию лабораторий,
- б) совокупность всех видов контроля качества на предприятии,
- в) совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством,
- г) деятельность по обеспечению качества при производстве продукции.

4. Какой из нижеперечисленных документов входит в состав необходимых документов системы менеджмента качества предприятия:

- а) финансовый план предприятия,
- б) бюджет предприятия,
- в) обязательные документированные процедуры,
- г) устав предприятия.

5. Полное описание организационной структуры входит в следующий документ системы менеджмента качества:

- а) политику в области,

- б) руководство по качеству,
- в) цели в области качества,
- г) обязательные документированные процедуры.

6. Документ системы менеджмента качества, описывающий установленный способ осуществления деятельности или процесса – это

- а) политика в области качества,
- б) руководство по качеству,
- в) обязательная документированная процедура,
- г) регистрационная запись по качеству.

7. Какой из нижеприведенных принципов не лежит в основе построения систем менеджмента качества:

- а) системный подход,
- б) сплошной контроль качества,
- в) процессный подход,
- г) постоянное улучшение.

8. Процессный подход к построению систем менеджмента качества предполагает:

- а) управление деятельностью как процессами с целью обеспечения их эффективного взаимодействия,
- б) использование процессов контроля качества с целью обеспечения удовлетворенности потребителей,
- в) внедрение процессов взаимодействия с поставщиками с целью обеспечения высокого качества продукции.

9. Цикл PDCA (цикл Деминга) – это ...

- а) цикл «проектирование – производство – контроль – сбыт»,
- б) цикл «план – реализация – проверка – исправление»,
- в) цикл «производство – контроль – исправление дефектов — сбыт».

10. Политика в области качества – это...

- а) документ, принимаемый Правительством РФ,
- б) документ, принимаемый Госстандартом РФ,
- в) документ, входящий в систему менеджмента качества предприятия,
- г) документ, входящий в группу международных стандартов серии ИСО 9000.

Задание №8

1. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 является:

- а) международным стандартом,
- б) российским национальным стандартом,
- в) отраслевым стандартом,
- г) стандартом предприятия.

2. Выделите верные, на Ваш взгляд, утверждения:

- а) система менеджмента качества (СМК) – это часть общей системы управления предприятием,
- б) СМК внедряется только для выявления дефектов продукции,
- в) СМК регламентирует действия только администрации предприятия и поставщиков,
- г) СМК регламентирует действительность всех сотрудников предприятия.

3. Семейство стандартов ИСО 9000:2015 включает:

- а) 3 стандарта,
- б) 4 стандарта,
- в) 9 стандартов,
- г) 24 стандарта.

4. Выберите верные утверждения. Стандарты ИСО 9000:2000:

- а) определяют процедуру сертификации систем качества,
- б) могут быть использованы только на промышленных предприятиях,
- в) определяют принципы построения систем менеджмента качества,

г) регламентируют процессы управления качеством на всех этапах жизненного цикла продукции.

5. Сертификация продукции – это...

- а) процедура выдачи разрешения на выпуск определенной продукции,
- б) процедура подтверждения соответствия продукции установленным требованиям,
- в) согласование поставщиком и потребителем требований по качеству,
- г) процедура приемки системы менеджмента качества предприятия.

6. Аккредитация – это...

- а) признание соответствия продукции на уровне государства,
- б) официальное признание прав испытательной лаборатории,
- в) официальное признание прав предприятия выпускать определенную продукцию,
- г) официальное признание соответствия стандартам системы менеджмента качества предприятия.

7. Сертификация всегда носит:

- а) добровольный характер по всем видам продукции.
- б) обязательный характер по всем видам продукции.
- в) законодательно установлены виды продукции, подлежащие обязательной сертификации.
- г) необходимость сертификации по всем видам продукции определяется поставщиком и потребителем совместно.

8. Каково назначение обязательной сертификации (ОС)?

- а) ОС проводится с целью выпуска высококачественной продукции,
- б) ОС проводится с целью защиты здоровья потребителя от недоброкачественной продукции,
- в) ОС проводится исключительно для выхода продукции на международные рынки.

9. Какой орган принимает решение о выдаче сертификата соответствия?

- а) Госстандарт,
- б) орган, проводивший сертификацию продукции,
- в) специально аккредитованная лаборатория,
- г) регистрационная коллегия.

10. Какая из процедур не входит в процесс сертификации:

- а) оформление заявки на сертификацию,
- б) оценка соответствия объекта сертификации установленным требованиям,
- в) исправление выявленных в процессе сертификации недостатков,
- г) анализ результатов оценки соответствия.

Задание № 9

1. Какие из приведенных ниже утверждений относятся к принципам сертификации систем менеджмента качества?

- а) строго конфиденциальный характер сертификации,
- б) обязательность сертификации системы менеджмента качества,
- в) ответственность за результаты сертификации несет сертифицирующий орган,
- г) объективность оценок качества.

2. Сертификация системы менеджмента качества (СМК) проводится с целью:

- а) подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям стандартов,
- б) подтверждения соответствия качества выпускаемой продукции требованиям потенциальных потребителей,
- в) подтверждение соответствия СМК требованиям международного стандарта ИСО 9001:2000,
- г) обеспечения возможности выхода предприятия на внешние рынки.

3. Инспекционный контроль сертифицированного объекта проводится с целью:

- а) выдачи сертификата соответствия,
- б) определения возможности сохранения ранее выданного сертификата,
- в) определение возможности выхода продукции на внешние рынки.

4. Добровольная сертификация проводится для продукции:

- а) попадающей в законодательно регулируемую область,
- б) попадающей в законодательно не регулируемую область,
- в) планируемой к выходу на международные рынки.

5. Затраты на качество – это ...

- а) затраты, которые нужно понести, чтобы обеспечить удовлетворенность потребителя,
- б) затраты, которые нужно понести, чтобы исправить дефекты продукции,
- в) затраты на организацию подразделений по управлению качеством,
- г) компенсация потребителям, получившим некачественную продукцию.

6. Какие из нижеперечисленных видов затрат входят в классификацию Джурана – Фейгенбаума?

- а) затраты на контроль,
- б) затраты на соответствие,
- в) внешние потери,
- г) внутренние потери.

7. Какие из нижеуказанных видов затрат входят в классификацию Ф.Кросби?

- а) затраты на контроль,
- б) затраты на соответствие,
- в) затраты на соответствие,
- г) затраты на несоответствие,

8. В структуре процесса производства готовая продукция является:

- а) выходом,
- б) входом,
- в) самим процессом.

9. Второй фазой эволюции управления качеством явилась фаза:

- а) управления,
- б) активного менеджмента,
- в) процессного подхода.

10. Квалиметрия – это:

- а) наука о количественных методах оценки качества продукции,
- б) наука о показателях качества продукции,
- в) наука о способах измерения степени надежности товара.

11. Как достичь повышения качества продукции на фирме:

- а) за счет снижения брака,
- б) используя и совершенствуя систему управления качеством на предприятии,
- в) повышая качество работ всех подразделений предприятия.

Задание № 10

1. Для схематического изображения причинно-следственных связей при анализе влияния различных факторов на качество используют:

- а) гистограмму,
- б) контрольные карты,
- в) диаграмму К. Исикавы,
- г) диаграмму Парето.

2. Для регистрации результатов измерений показателей качества используют:

- а) контрольные карты,
- в) диаграмму К. Исикавы,
- г) диаграмму Парето.

3. Роль руководства компании в TQM:

- а) руководители сосредоточены в первую очередь на вопросах общего менеджмента,
- б) эффективность TQM определяется в первую очередь руководством компании,
- в) эффективность TQM зависит от службы менеджмента качества в компании.

4. На какие группы подразделяются функциональные показатели:

- а) показатели безотказности,
- б) показатели надежности,

- в) показатели долговечности,
- г) показатели эргономичности продукции.

5. Какие элементы качества в соответствии с международной практикой включает система качества:

- а) управление качеством,
- б) обеспечение качества,
- в) маркетинг,
- г) повышение качества.

6. Стандарты ИСО серии 9000 – это:

- а) система сертификации продукции,
- б) международная система качества продукции,
- в) международные стандарты на системы управления качеством продукции,
- г) стандарты по общему руководству качеством и обеспечению качества.

7. В соответствии со стандартом ИСО жизненный цикл товара включает:

- а) 5 этапов,
- б) 7 этапов,
- в) 11 этапов,
- г) 13 этапов.

8. На каких этапах жизненного цикла изделия актуальны меры по управлению качеством:

- а) на стадии проектирования и разработки,
- б) на стадии производства,
- в) на стадии технической помощи и обслуживания,
- г) на всех стадиях жизненного цикла товара.

9. «Петля качества» («спираль качества») – это:

- а) концептуальная модель взаимозависимых видов деятельности, влияющих на качество на различных стадиях – от определения потребностей до оценки их удовлетворения (т.е. модель жизненного цикла товара),
- б) изменение качества товара на различных этапах его жизненного цикла,
- в) график, описывающий зависимость качества товара от спроса и предложения.

10. Квалиметрия – это:

- а) наука о количественных методах оценки качества продукции,
- б) наука о показателях качества продукции,
- в) наука о способах измерения степени надежности товара.

Приложение 5

Вопросы для подготовки к зачету

1. Сформулируйте понятие качества продукции и понятие показателя качества.
2. Что такое качество конструкции? Какие документы определяют качество конструкции?
3. Какие факторы следует учитывать при принятии решения о качестве конструкции?
4. Дайте определения менеджмента качества и его составляющих.
5. Определите понятие степень соответствия техническим требованиям.
6. Какие этапы входят в жизненный цикл продукции. Что такое петля качества?
7. Какие системы качества существовали на отечественных предприятиях в 20-м веке? Какими достоинствами и недостатками обладали?
8. Какие принципы, новшества были введены Ф. Тейлором в производство?
9. Каковы этапы возникновения и развития теории управления качеством?
10. Какие отличительные черты управления качеством в странах США, Японии?
11. В чем особенность управления качеством в Европейском Союзе?
12. Перечислите основные постулаты теории управления качеством Э.Деминга.
13. Дайте определение понятия процесса.
14. Какие виды процессов бывают? Как схематически изображаются процесс, система процессов?
15. Опишите основные принципы Всеобщего управления качеством (TQM).

16. Какие способы улучшения существуют, в чем их различие?
17. Как можно оценить удовлетворенность потребителя?
18. Что такое внешний и внутренний потребитель с точки зрения TQM?
19. Чем занимается наука квалиметрия?
20. Перечислите основные группы классификации продукции в квалиметрии. Какие из этих групп оцениваются количеством показателей качества?
21. Перечислите основные группы номенклатуры показателей качества.
22. Какие методы определения значений показателей качества Вы знаете?
23. Какие методы определения уровня качества продукции существуют?
24. Каков основной принцип оценивания качества продукции?
25. Что такое базовый образец? Какие существуют способы формирования базовых показателей качества?
26. В чем сущность дифференцированного способа определения единичных показателей качества?
27. Как рассчитывается комплексный показатель качества продукции?
28. Сформулируйте понятие технического контроля.
29. Каковы этапы, и что определяет метод технического контроля?
30. Какой контроль бывает и в чем его назначение, в зависимости от места его проведения в производственном процессе?
31. Сформулируйте понятия выборочный и сплошной контроль. В каких случаях применяются эти виды контроля?
32. Каковы принципы построения системы контроля на производстве?
33. Опишите организацию контроля качества на предприятии. Каковы функции различных подразделений в процессе контроля качества?
34. Опишите статистический метод контроля - Гистограмма.
35. Опишите статистический метод контроля - Диаграмма Исикава. Какие компоненты описывает диаграмма Исикава?
36. Опишите статистический метод контроля - Диаграмма Парето. Каким образом диаграмма Парето иллюстрирует принятие первоочередных мер по улучшению качества?
37. Опишите статистический метод контроля - Контрольные карты. Какие типы контрольных карт используются?
38. Каковы основные положения теории изменчивости, (вариаций)?
39. Как рассчитываются и строятся контрольные карты по количественным данным?
40. В чем состоит интерпретация контрольных карт для количественных данных?
41. Перечислите виды контроля на производстве.
42. В чем заключается назначение контрольных листов?
43. Опишите новый инструмент качества: Мозговая атака (штурм).
44. Опишите новый инструмент качества: Диаграмма сродства
45. Опишите новый инструмент качества: Диаграмма связей
46. Опишите новый инструмент качества: Древовидная диаграмма
47. Опишите новый инструмент качества: Матрица приоритетов
48. Опишите новый инструмент качества: Поточная диаграмма
49. Опишите новый инструмент качества: Матричная диаграмма
50. Опишите новейшие инструменты качества развертывание функции качества (QFD-анализ);
51. - Опишите новейшие инструменты качества «Бенчмаркинг»;
52. - Опишите новейшие инструменты качества «Анализ форм и последствий отказов (FMEA-анализ)»;
53. - Опишите новейшие инструменты качества «Система "Ноль дефектов"»;
54. - Опишите новейшие инструменты качества «Система "Точно вовремя"»;
55. - Опишите новейшие инструменты качества «Функционально-стоимостной анализ».

56. Какова область распространения и сфера действия стандартов ИСО серии 9000:2015?
57. Опишите требования Международного стандарта ИСО 9001:2015 к системе менеджмента качества
58. Перечислите и дайте описание документов системы качества.
59. В чем состоят основные положения международных стандартов ИСО серии 9000:2015?
60. Какова роль руководства во внедрении систем качества?
61. С какой целью организации внедряют системы менеджмента качества в соответствии со стандартом ИСО 9001?
62. Каковы шаги цикла постоянного совершенствования?
63. Дайте определения терминам валидация и верификация и укажите, в чем различия между ними.
64. Какие основные требования предъявляются к документации системы менеджмента качества?

Критерии оценки зачета:

Оценка **«отлично»**. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых знаний. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка **«хорошо»**. Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка **«удовлетворительно»**. Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи.

Оценка **«неудовлетворительно»**. Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

В случае неявки студента на экзамен в зачетной ведомости делается отметка «не явился». Студентам, проявившим активность во время занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен до 20%.

Приложение 6

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Мерзликина, Н. В. М52 Управление качеством. Версия 1.0 [Электронный ресурс] : электрон. учеб. пособие / Н. В. Мерзликина, А. А. Недбай. – Электрон. дан. (3 Мб). – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина). – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования : Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей) 1 ГГц; 512 Мб оперативной памяти ; 3 Мб свободного дискового пространства ; привод DVD ; операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4 / XP SP 2 / Vista (32 бит) ; Adobe Reader 7.0 (или аналогичный продукт для чтения файлов формата pdf).

2. Управление качеством. Версия 1.0 [Электронный ресурс] : метод. указания по практ. занятиям / сост. : Н. В. Мерзликина, А. В. Суровцев. – Электрон. дан. (1 Мб). – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина). – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования : Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей) 1 ГГц; 512 Мб оперативной памяти ; 1 Мб свободного дискового пространства ; привод DVD ; операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4 / XP SP 2 / Vista (32 бит) ; Adobe Reader 7.0 (или аналогичный продукт для чтения файлов формата pdf).

3. Управление качеством. Версия 1.0 [Электронный ресурс] : метод. указания по самостоятельной работе / сост. : Н. В. Мерзликина, А. А. Недбай, А. В. Суровцев. –

Электрон. дан. (1 Мб). – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина). – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования : Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей) 1 ГГц; 512 Мб оперативной памяти ; 1 Мб свободного дискового пространства ; привод DVD ; операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4 / XP SP 2 / Vista (32 бит) ; Adobe Reader 7.0 (или аналогичный продукт для чтения файлов формата pdf).

4. Гиссин, В. И. Управление качеством продукции : учеб. пособие / В. И. Гиссин. – Ростов н/Д. : Феникс, 2003. – 400 с.

5. Никифоров, А. Д. Управление качеством : учеб. пособие / А. Д. Никифоров. – М. : Дрофа, 2004. – 720 с.

6. Управление качеством : учеб. / под ред. С. Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 352 с.

7. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – М.: Омега-Л, 2005. – 399 с.

8. Мерзликина, Н. В. Управление качеством : учеб. пособие / Н. В. Мерзликина, А. А. Недбай. – Красноярск: ИПК СФУ, 2008. – 210 с. – (Управление качеством: УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина).

9. Никитин, В. А. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000 / В. Н. Никитин, В. В. Филончева. – СПб. : Питер, 2004. – 126 с.

Дополнительная литература

7. Агарков, А. П. Управление качеством : учеб. пособие / А. П. Агарков. – М.: Дашков и К, 2007. – 217 с.

8. Басовский, Л. Е. Управление качеством: учеб. / Л. Е. Басовский, В. Б. Протасьев. – М. : ИНФРА-М, 2007. – 211 с.

9. Окрепилов, В. В. Управление качеством: учеб. для вузов / В. В. Окрепилов. – М. : Экономика, 1998. – 639 с.

10. Огвоздин, В. Ю. Управление качеством : учеб. пособие / В. Ю. Огвоздин. – М. : Дело и Сервис, 1999. – 159 с.

11. Всеобщее управление качеством : учеб. для высших учебных заведений / О. П. Глудкин, Н. М. Горбунов, А. И. Гуров, Ю. В. Зорин. – М. : Радио и связь, 1999. – 599 с.

12. Фомин, В. Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация : учеб. пособие / В. Н. Фомин. – М.: Ось-89, 2005. – 384 с.

13. Философские и социальные аспекты качества / Б. С. Алешин, Л. Н. Александровская, В. И. Круглов, А. М. Шолом. – М.: Логос, 2004. – 438 с.

14. Управление качеством : метод. указания к практ. занятиям / сост. : Н. В. Мерзликина, А. В. Суровцев. – Красноярск : ИПК СФУ, 2008. – 26 с. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина).

15. Управление качеством : метод. указания по курсовой работе / сост. А. А. Недбай. – Красноярск: ИПК СФУ, 2008. – 26 с. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина).

16. Управление качеством : организац.-метод. указания / сост. : Н. В. Мерз-ликина, А. А. Недбай, Н. В. Перепелица. – Красноярск : ИПК СФУ,

2008. – 35 с. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектива Н. В. Мерзликина).

Программное обеспечение/сайты (полезные ссылки)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.

1. Управление качеством [Электронный ресурс]: учеб. / под ред. С. Д. Ильенковой. – Режим доступа: <http://e2000/kyiv.org>. – Загл. с экрана.

2. Ребрин, Ю. И. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. И. Ребрин. – Режим доступа : http://www.aup.ru/books/m93/1_2.htm. – Загл. с экрана.

3. Секацкий, В. С. Управление качеством [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С. В. Секацкий. – Красноярск: ИПЦ КГТУ, 2000. – Режим доступа : <http://lib.krgtu.ru/pocobia.php?section=sekacki>

4. ГОСТ Р 50691–94. Модель обеспечения качества услуг [Электронный ресурс] : стандарт. – Электрон. дан. (33 Кб). – М. : Изд-во стандартов, 2002. – Режим доступа : биб-ка по техн. наукам СФУ. – Загл. с экрана.

5. Мерзликина, Н. В. Управление качеством. Презентационные материалы. Версия 1.0 [Электронный ресурс]: наглядное пособие / Н. В. Мерзликина, А. А. Недбай. – Электрон. дан. (10 Мб). – Красноярск: ИПК СФУ, 2008. – (Управление качеством : УМКД № 106-2007 / рук. творч. коллектив Н. В. Мерзликина). – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования : Intel Pentium (или аналогичный процессор других производителей) 1 ГГц ; 256 Мб оперативной памяти ; 10 Мб свободного дискового пространства ; привод DVD; операционная система Microsoft Windows 2000 SP 4/XP SP 2 / Vista (32 бита).

НОРМАТИВНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ

1. ISO 10002:2004. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителя. Руководство по работе с жалобами в организациях.

2. ISO 10012:2003. Системы управления измерениями. Требования к процессам измерения и измерительному оборудованию.

3. ISO 10019:2005. Руководящие указания по выбору консультантов по системе управления качеством и использованию их услуг.

4. ISO 15489-1:2001. Информация и документация. Управление записями. Часть 1. Общие требования.

5. ISO/TR 10013:2001. Рекомендации по документированию систем менеджмента качества.

6. ISO/TS 23081-1:2004. Информация и документация. Процессы управления записями. Метаданные для записей. Часть 1. Принципы.

7. ISO/TC 176/SC 2/N 525R. Пакет документов по введению и поддержке ISO 9000: Руководящие указания по требованиям ISO 9001:2000 к документации.

8. ISO/NC 176/SC 2/N 524R2. Руководство по использованию пункта 1.2 «Применение» ИСО 9001:2000.

9. ИСО/ТК 176/ПК 2/Н 630R2. Руководство по применению процессов аутсорсинга.

10. ISO TC 176/SC 2 N 544 R. Руководство по процессному подходу к системам менеджмента качества.

11. ISO 9000–2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

12. ГОСТ Р 40.003–2005. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001–2001 (ИСО 9001:2000).

13. ГОСТ Р ИСО 10006–2005. Системы менеджмента качества. Руководство по менеджменту качества при проектировании.

14. ГОСТ Р ИСО 19011–2003. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.

15. ГОСТ Р ИСО 9001–2001. Системы менеджмента качества. Требования.

16. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.

17. ГОСТ Р ИСО/ТО 10017–2005. Статистические методы. Руководство по применению в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.

18. Р 50-601-46–2004. Рекомендации. Методика менеджмента процессов в системе качества.

19. ГОСТ Р 40.005–2000. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Инспекционный контроль сертифицированных систем качества и производств.

20. ГОСТ Р 51814.1–2004. Система менеджмента качества в автомобилестроении. Особые требования по применению ГОСТ Р 9001–2001 в автомобильной промышленности и организациях, производящих соответствующие запасные части.

21. ГОСТ Р 52614.2–2006. Системы менеджмента качества. Руководящие указания по применению ГОСТ Р ИСО 9001–2001 в сфере образования.
22. ГОСТ Р ИСО/ТО 10014–2005. Руководство по управлению экономикой качества.
- 46.
23. Р 50-601-19-91. Рекомендации. Применение статистических методов регулирования технологических процессов.
24. Р 50-601-20-91. Рекомендации по оценке точности и стабильности технологических процессов (оборудования).
25. Р 50-601-32-92. Рекомендации. Система качества. Организация внедрения статистических методов управления качеством продукции на предприятии.
26. Р 50-601-36-93. Рекомендации. Система качества. Идентификация и прослеживаемость продукции на предприятии (в соответствии с положениями стандартов ИСО серии 9000).
27. Р 50-601-40-93. Рекомендации. Входной контроль продукции. Основные положения.
28. Р 50.1.018-98. Обеспечение стабильности технологических процессов в системах качества по моделям стандартов ИСО серии 9000. Контрольные карты Шухарта.
29. Р 50.1.021-99. Рекомендации по стандартизации. Обеспечение стабильности технологических процессов в системах качества по моделям стандартов ИСО серии 9000. Приемочные контрольные карты.
30. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы управления окружающей средой. Требования и руководство по применению.
31. ГОСТ Р ИСО 14004–2007. Общие руководящие указания по принципам, системам и средствам обеспечения функционирования.
32. Р 50-601-45/1–2006. Рекомендации. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества 2006 года (для организаций с численностью работающих свыше 250 человек).
33. Р 50-601-45/2-2005. Самооценка деятельности организации на соответствие критериям премий Правительства Российской Федерации в области качества 2005 года (не более 250 человек).
34. ГОСТ Р ИСО 10002:2007. Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.
35. ГОСТ Р ИСО 10019:2007. Менеджмент организации. Руководство по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг.

ПЕРИОДИЧЕСКИЕ ИЗДАНИЯ. ЖУРНАЛЫ.

1. Журнал «Стандарты и качество».
2. Журнал «Методы менеджмента качества».