

## SMART-цели должны быть:

«R» – (реалистичными, умеренными, полезными, мотивирующими, ориентированными на результаты) т.е. результаты цели должны иметь последующее применение;  
«S» (конкретными, значительными) т.е. необходимо определить в направлении первоначального движения;  
«M» – измеримыми, значимыми, мотивирующими) т.е. необходимо задать единицы ее измерения;  
«A» – (достижимыми, согласованными, осуществимыми, приемлемыми, ориентированными на действие), т.е. сопоставимыми с имеющимися возможностями орг-ции, техники и технологии  
Элементы 5W1H: Where? – где это делается?; What? – что именно делается или на этой операции?; How? – как это делается?; When? – когда это делается?; Who? – кто это делает?; Why? – зачем это делается? можно ли это не делать?

Название принципа: 1. (а) ориентация на потреб-ля; 2. (б) лидерство руководителя; 3. (с) взаимод-ие работников; 4. (д) процессный подход; 5. (е) системный подход; 6. (ф) улучшение; 7. (г) принятие решений, основанное на свидетельствах; 8. (h) менеджмент взаимоотнош

29. Этап PDCA, на котором устанавливают цели и процессы, необходимые для достижения целей (планируй)
119. Этап PDCA, на котором принимают меры по устранению причин откл-ий от запланированного результата Акт (действуй)
31. Выбрать английское название этапа цикла Деминга «действуй» Акт
39. Выбрать этап PDCA, на котором выполняют запланированные работы Do(делаю)
60. Выбрать английское название этапа цикла Деминга «контролируй» Check
89. Выбрать этап PDCA, на котором собирают инф-ию о ре-зах полученных в ходе выполнения процесса Check (Проверка)
90. Выбрать английское название этапа цикла Деминга «улучшай» Act (Действуй)
1. Показатели надежности – характеризуют способность изделия или системы функционировать без отказов в течение заданного периода времени в заданных условиях эксплуатации
2. Свойство изделия, заключающееся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов и возможность восстановления работоспособности это Ремонтопригодность
3. Показатель, характеризующий соотв-ие изделия психологическим особенностям и возможностям человека это эргономичность
4. Требования (технологичности), устанавливают способность продукции к изготовлению, эксплуатации и ремонту с минимальными затратами при заданных показателях кач-ва
37. Показатели эргономичности – характеризуют треб-ия обеспечения уровня удобства, безопасности и эффективности использования продуктов
38. Свойство изделия сохранять работоспособность до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта – это долговечность
33. Свойство изделия сохранять значения показателей надежности в течении хранения и транспортирования сохраняемость
34. Треб-ия (эргономичности) устанавливают степень удобства использования
32. Показатель, характеризующий состояние санитарных нормативов – это гигиеническая безопасность?
30. Показатель унификации – характеризует степень насыщенности продукции стандартизованными, унифицированными и оригинальными изделиями.
64. Треб-ия (экологичности) обеспечивают отсутствие вредного воздействия продукции на окружающую среду при производстве, эксплуатации и утилизации
34. Требования (безопасности), обеспечивают отсутствие недопустимого риска, связанного с возможн-ю нанесения ущерба
1. Регистративный метод получения ОС осуществляется с помощью документирования процессов, операций, процедур и реализации требований стандарта кач-ва
51. Органолептический метод получения объективных свидетельств осуществляется с помощью запахов, осаяния, вкуса, зрения, слуха
10. Расчётный метод получения объективных свидетельств осуществляется с помощью метрологической аттестации
85. Инструмент контроля качества введенный У. Шухартом статистические карты контроля Шухарта
5. Фаза эволюции качества характерная для производственной системы Форда -Тейлора это фаза КК
6. Метод стандартизации, который активно начал развиваться во время фазы контроля кач-ва принцип взаимозаменяемости
7. Выбрать цель фазы управления качеством при усложнении пр-ции и пр-ва сократить трудозатраты на КК и повысить эффект-сть пр-ва
35. Выбрать фазу эволюции качества в которой работал У. Шухарт фаза управления кач-ом
36. Принцип стандартизации, который активно применялся во время фазы контроля кач-ва принцип взаимозаменяемости
37. Выбрать страну, которая впервые появилась во время фазы УК аудиторская служба кач-ва
86. Выбрать фазу эволюции качества, задачей которой было увеличение годных деталей, т.е. предупреждение появления дефектов – фаза менеджмент кач-ва
95. Выбрать фазу эволюции качества в которой работал Э. Деминг фаза менеджмента кач-ва
90. Выбрать фазу эволюции качества, во время которой реализовывали показатель качества – процент сдачи продукции с первого предъявления фаза УК
37. Выбрать цель фазы менеджмент кач-ва: недопущения брака к потребителю и увеличение выхода годных изделий (кон-цепция «Zero defects») за счёт совершенств-ия не только производств-ых процессов, но и сис-мы в целом
45. Выбрать объединение работников, целью которых является повышение эффективности и результативности процесса, распространяющегося на деятельность нескольких подразделений, это группы по совершенствованию процессов
75. Выбрать объединение работников, на которое руководство оказывает сильное влияние – это целевые группы
73. Выбрать объединение работников, которым присуща большая срочность решения проблем – это целевые группы
34. Документ, который включает в себя полное описание СМК со всеми документированными процедурами «Руководство по качеству» (пункт 4.4 ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007)
26. Документ, в который вносят данные, необходимые для системы менеджмента качества запись или документированная информация
117. Документ, устанавливающий треб-ия – это спецификация
118. Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществления деятельности – это запись
88. Категория документов, в которой даётся подробное описание порядка выполнения поставленных заданий на ответственных участках деятельности орг-ции - это рабочая инструкция
69. Принцип разработки документации, по которому документация СМК должна быть в структурированной с указанием четких взаимосвязей между док-ми системность
119. Принцип разработки документации, по которому каждый лист по документации СМК должен быть однозначно отнесен к определённому документу, а документ - к определённой части сис-мы - идентифицируемость
65. Принцип разработки документации, по которому документация СМК должна соответствовать стандартам ISO серии 9000 документирование ИЛИ адекватность
1. Треб-ие к процессу подготовки документов СМК, которое устанавливает, что документы СМК должны быть разработаны персоналом, вовлеченным в процессы и выполняемую деятельность (Стать-сть за подготовку док-тов)
1. Треб-ие к процессу подготовки документов СМК, которое базируется на принципе 5W1H приведение новых процессов или треб-ия в составление процессов
1. Треб-ие к процессу подготовки документов СМК, которое устанавливает, что организация должна определить необходимое число документов СМК на основе анализа процессов «Определение объема документации системы менеджмента качества» ИЛИ «Порядок подготовки документов системы менеджмента кач-ва»
20. Определение пригодности, адекватности или результативности объекта для достижения установленных целей это анализ (или оценка)
27. Подтверждение, посредством представления объективных свидетельств, того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены – это верификация
41. Предназначение существования орг-ции сформулированное высшим руководством это миссия
42. Результат, который должен быть достигнут – это цель
48. Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит – это документированная информация
49. Значимые данные, это информация
50. Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо - это объективное свидетельство
52. Контролирование, наблюдение, слежение, текущий контроль – это критерии аудита???
18. Информация и носитель, на котором эта информация представлена это документ
58. Спецификация, определяющая, какие процедуры и соответствующие ресурсы, когда и кем должны применяться в отношении конкретного объекта - это план качества
71. Стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированные высшим руководством - это видение
11. План достижения долгосрочной или общей цели - это стратегия
79. Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности, оформленное соответствующими организационно-распорядительными и нормативными документами – это Реинжиниринг
80. Сеть каналов обмена информацией, используемая в орг-ции – это информационная система
89. Вид оценки результативности со стороны руководства или в процессе проектирования и разработки, или оценка требований потребителей, или оценка корректирующих действий – это управленческий обзор
108. Установленный способ осуществления деятельности или процесса – это процедура
109. Деятельность по изучению структуры рынка, рыночных цен и тенденций их изменений – это консалтинг
100. Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия - это мониторинг
87. Краткий по объему документ, который является определяющим в области качества и исполняет роль «витрины организации» - это политика в области качества ПЛК
101. Намерения и направл-ие орг-ции, официально сформулир-ые её высшим рук-вом - это политика в обл. кач-ва
102. Форма бизнес-наблюдения, которое фокусируется на понимании поведения, желаний и предпочтении потребителей, конкурентов и рынков в диктующей рыноком экономике – это маркетинговое исследование
10. Выбрать уровень качества – Соответствие треб-иям СМК, треб-иям ТУ
13. Политика в области качества обосновывает основу для постановки целей качества
17. В зависимости от контекста (назначенный результат) называется выходом, продукцией или услугой.
32. Выбрать показатели, связанные с устранением риска: а) избежание риска посредством принятия решения не начинать или не продолжать деятельность, которая порождает риск; б) принятие или увеличение риска для использования благоприятной возможности; в) устранение источника риска; г) изменение вероятности; д) изменение последствий; е) разделение риска с другой стороной или сторонами (например, с помощью договоров, страхования); ж) осознанное удержание риска
46. Политика в области качества (обязательно) согласуется с общей политикой организации
86. Выбрать результат работы «Целевой группы» оперативное квалифицированное решение конкретной проблемы т.к все участники имеют высокую квалификацию в деятельн орг-ции
89. Выбрать первую западную систему качества, аналогом которой являлась отечественная система

## «Бездефектное изготовление продукции» Total Quality Control (TQC)

73. Выбрать фамилию учёного установившего пять последовательных состояний работника в орг-ции Адлер Ю.П.
77. Процесс, в котором подтверждение соответствия конечного выхода затруднено или экономически нецелесообразно, часто называют (специальным) процессом
78. Принцип СМК, который достигается в результате совместного проявления «цикла PDCA» и «статистических методов управления» улучшение
91. Качество – степень соответствия присущих характеристик объекта требованиям
92. Показатели назначения – характеризуют эффективность распределения ресурсов орг-ции для достижения ее целей и задач
88. Характеристики качества, отражающие временную природу объекта: пунктуальность, безотказность, доступность, непрерывность (ГОСТ Р ИСО 9000-2015)
100. Выбрать уровень качества – Соответствие скрытым потребностям потреб-ля
103. Основой для разработки политики в области качества могут служить (принципы) менеджмента качества
101. Система, которая может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности, например, к качеству, финансам или экологическому управлению интегрированная сис-ма менеджмента
84. Характеристики качества, нести перед потребителем юридическую ответственность за причиненный тому ущерб принцип производственной ответственности
104. Выбрать название международного принципа защиты потребителей от некачественных товаров, обязывающего сотрудничать поставщика и потребителя при решении задач обеспечения качества «Принцип взаимной ответственности поставщика и потребителя»
104. Выбрать название международного принципа защиты потребителей от некачественных товаров, обязывающего производителя, выходящего на рынок, доказать приемлемое качество предлагаемой продукции для всех этапов ее ЖЦП «ответственность производителя»
104. Выбрать название международного принципа защиты потребителей от некачественных товаров, обязывающего производителя, предоставлять полную, точную и не вводящую в заблуждение информацию о товарах и услугах, соответствующих условиям, причитающихся сообраз и конечной стоимости «Траво на информированности»