

Экзаменационный тест

Ф.И.О., подразделение (деканат, кафедра)

по курсу «Система управления качеством академии»

Как вы понимаете принцип TQM? TQM – всеобщее управление качеством Принцип вовлечения в управление качеством продукции или услуг каждого сотрудника организации, включая высшее руководство, которому отводится лидирующая роль
Какие стандарты вы знаете из группы ISO 9000? Что регламентирует ISO 9001: 2000? ISO 9000:2005 Основные положения и словарь ISO 9001:2000 Системы менеджмента качества. Требования. ISO 9004:2000 Рекомендации по улучшению деятельности
В каком стандарте ISO излагаются термины и определения, применимые к системе менеджмента качества? ISO 9000:2005 Основные положения и словарь
Для чего внедрена СМК в академию? ▪ Повышает способность всегда предоставлять образовательные услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующие обязательным требованиям государства; ▪ Для достижения повышения удовлетворенности потребителей, посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям государства
Что вы понимаете под термином «внешняя нормативная документация»? Перечислите внешние нормативные документы, регламентирующие работу вашего подразделения (кафедры, факультета). Определяются документы, регламентирующие требования к работе вашего подразделения, изданные государством (Законы РФ, Государственные стандарты РФ, Международные стандарты) или внешними руководящими организациями (Минобрнауки и Минтранс РФ, Федеральное агентство морского и речного транспорта, УМО России и советами вузов, администрацией области и города Новосибирска и т.д.).
Дайте определение терминам: «качество», «СМК», «потребитель», «поставщик», «запись», «несоответствие», «наблюдение». • Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования • Система менеджмента качества (СМК) – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству • Потребитель – организация или лицо, получающее продукцию • Поставщик – организация или лицо, поставляющее продукцию • Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществляемой деятельности • Несоответствие – Невыполнение требования • Наблюдение - Результат оценки данных по аудиту могут указывать на возможное в будущем несоответствие или на возможности улучшения Все определения представлены в стандарте ISO 9000:2000
С какой целью проводится внутренний аудит в академии? С целью сбора информации о функционировании СМК академии и внутренней оценки ее соответствия МС ISO 9001:2000
Если аудитор просит вас показать УМК дисциплины, это правомерно? Если да, то, какие

документы вы должны ему показать?¹

Да правомерно, поскольку УМКД включает в себя внутренние нормативные документы.

В УМКД входят:

- требования ГОС ВПО к дисциплине;
- утвержденную рабочую программу дисциплины;
- все, указанные в рабочей программе, курсы лекций и методические разработки к дисциплине;
- материалы, обеспечивающие все, указанные в рабочей программе, формы контроля знаний студентов.

Какие внутренние нормативные документы (положения, инструкции, программы, СТП, МИ и т.п.) регламентируют работу вашего подразделения (кафедры, факультета)?

Необходимо перечислить все документы, регламентирующие требования к работе вашего подразделения (кафедры, факультета), изданные в академии, утвержденные соответствующими советами и/или соответствующими должностными лицами. К ним относятся:

- приказы и распоряжения, решения советов;
- СТП и МИ;
- утвержденные положения (о подразделении, о деятельности, о заполнении документов и т.п.);
- утвержденные инструкции (должностные, о деятельности, о разработке или заполнении документов и т.п.);
- утвержденные планы, программы, графики;
- иные утвержденные соответствующими должностными лицами документы, регламентирующие работу (распределение нагрузки, расписание занятий, графики замены и т.п.).

Если аудитор просит вас показать документы, подтверждающий ученую степень или звание сотрудников вашего подразделения, это правомерно?

Нет, поскольку ни в одном нормативном документе этого не требуется. Копии документов хранятся только в УКиД.

Как вы понимаете термин «корректирующее действие»?

Корректирующие действия – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Примечание:

- 1 У несоответствия может быть несколько причин;**
- 2 Корректирующее действие предпринимается для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие – для предотвращения возникновения события.**
- 3 Коррекция – предпринимается для устранения несоответствия.**

Как вы понимаете термин «сертифицированная система менеджмента качества»?

Сертифицированная СМК – СМК организации, успешно прошедшая аудит и получившая соответствующий сертификат от независимого аккредитованного органа по сертификации.

(подпись)

(дата)

¹ Отвечают только сотрудники кафедр академии