



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ,
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ**

**ХАРКІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ХАРЧУВАННЯ ТА ТОРГІВЛІ**

ТЕХНІЧНЕ РЕГУЛЮВАННЯ

**(ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ)**

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для комплексного контролю знань

**для студентів денної та заочної форми навчання
освітнього рівня «бакалавр»
напряму підготовки 6.050300
«Товарознавство та торгівельне підприємництво»**

ХАРКІВ 2012

Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ХДУХТ заборонено

Методичні вказівки затверджено на засіданні кафедри товарознавства в митній справі, протокол № 5 від 15.11.2011 р.

Зав. кафедри _____ д.т.н., проф. М.П. Головка
(підпис)

Методичні вказівки затверджено на методичному семінарі кафедри товарознавства в митній справі, протокол № 2 від 18.11.2011 р.

Методичні вказівки узгоджено з навчально-методичною комісією товарознавчого факультету, протокол № 2 від 22.11.2011 р.

Голова комісії _____ д.т.н., проф. В.О. Коваленко
(підпис)

Рецензент: Г.І. Дюкарева, к.т.н., проф

Методичні вказівки складені д.т.н., проф. Головка М.П.
ст. викл. М'ячиковим О.В.
ас. Полупаном В.В.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА.....	5
КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ.....	6
КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ.....	7
СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	72

ВСТУП

Сьогодні якість підготовки спеціалістів у різноманітних галузях багато в чому визначається системою зворотного зв'язку на етапах поточного, проміжного, підсумкового та інших видів контролю знань. Увага до проблем контролю знань викликана не тільки бажанням визначити ступінь Підготовленості студентів, але й удосконаленням всієї системи навчання.

Перехід України до ринкової економіки зумовив відповідні зміни у вимогах нормативних документів. В законодавстві України при визначенні основних напрямків розвитку економіки держави все більше враховується необхідність наближення вимог нормативних документів та стандартів до міжнародних, європейських та міждержавних нормативних документів. Протягом останнього часу Україна активно діє в напрямку приєднання до всесвітньої організації з тарифів та торгівлі (ГАТТ/ВТО). Впроваджені нові категорії нормативних документів та встановлено вимоги інформування щодо прийнятих нормативних документів. Суттєво змінені правила з державного контролю та нагляду за виконанням обов'язкових вимог стандартів і правил сертифікації продукції, зокрема, щодо сертифікації якості об'єктів стандартизації та методів їх випробувань.

Однією з найважливіших проблем в умовах ринкових відносин є підвищення якості продукції відповідно до потреб народного господарства та людини. Забезпечення конкурентоспроможності на світовому ринку є головним завданням для всіх підприємств, діючих в Україні. Тому великого значення набуває отримання знань та навичок в галузі стандартизації, метрології та управління якістю.

Навчальна дисципліна "Основи стандартизації, метрологи та управління якістю" має за мету навчити і надати студентам допомогу в оволодінні теоретичними знаннями та практичними навичками в галузі стандартизації, метрології, управління якістю, сертифікації та охорони довкілля, необхідних для успішної діяльності товаровзнавців в сучасних умовах господарювання.

Даний пакет контрольних завдань складений відповідно до програми дисципліни "Основи стандартизації, метрології та управління якістю" для студентів, які навчаються за фахом 7.0S0.301 "Товарознавство та комерційна діяльність", 7.0S0.302 "Товарознавство та експертиза в митній справі", 7.050.303 "Експертиза товарів та послуг", а також може бути використаний для контролю знань студентів з цієї дисципліни на інших фахах.

Одним з важливих методів контролю знань студентів викладачем і самоконтролю протягом семестру є тестування. За допомогою тестів визначається рівень теоретичної та практичної підготовки студентів з навчальної дисципліни.

Пакет контрольних завдань має на меті підвищити ефективність самостійної роботи студентів лід час вивчення навчальної дисципліни та набуття високого рівня професійного аналітичного мислення. Контрольні завдання містять значну кількість тестових завдань, ситуаційних завдань,

перелік основної та додаткової літератури, що необхідні для вивчення цього курсу.

Комплексна перевірка знань студентів може проводитися як на лабораторних заняттях, так і під час відповідного підсумкового контролю. Для успішного тестування студенти повинні добре засвоїти теоретичний матеріал з навчальної дисципліни. Крім рекомендованої викладачем на заняттях літератури і конспекту лекцій, студенти повинні самотужки ознайомитися з додатковою літературою з питань, що вивчаються, нормативно-технічною документацією та іншою спеціальною літературою з проблем стандартизації, метрології та управління якістю.

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

Система навчання у вищій школі - багатогранний процес, який складається з цілого ряду взаємопов'язаних елементів. Серед них важливе місце займає контроль знань студентів, тобто організація зворотного зв'язку як засобу управління навчально-виховним процесом.

Основи стандартизації, - метрології та управління якістю - одна з дисциплін, яка формує професійні знання товарознавця. Головною метою курсу є: формування у студентів певних знань і Практичних навичок в питаннях стандартизації, метрології та управління якістю; захист інтересів споживачів та держави з питань безпеки продукції, процесів, послуг для життя, здоров'я та майна громадян, охорони навколишнього середовища; реалізація єдиної технічної політики у сфері стандартизації, метрології та управління якістю; забезпечення якості продукції виходячи з досягнень науки і техніки, потреб населення та народного господарства; раціональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників виробництва.

Пакет контрольних завдань з дисципліни "Основи стандартизації, метрології та управління якістю" налічує 30 контрольних завдань, кожне з яких складається з двох частин: теоретичної (тести) та практичної (ситуаційне завдання). Кожний студент отримує індивідуальне контрольне завдання, на виконання якого відводиться не менше 1,5 академічної години.

Тестові завдання являються завданнями закритої форми, які мають декілька відповідей, одна з яких є вірною. Застосування тестової методики з альтернативним вибором відповідей дає можливість студентам з високим рівнем знань знаходити подібність там, де інші її не помічають.

Практична частина пакету складається з ситуаційних завдань, які є практичними і мають прикладний характер, пов'язаний з господарськими ситуаціями, з якими студенти можуть зіткнутися у своїй майбутній практичній діяльності.

Крім цього, в пакеті контрольних завдань є перелік основної, додаткової та нормативної літератури, користування якою передбачено при виконанні ситуаційних завдань.

Розроблений пакет контрольних завдань з дисципліни "Основи стандартизації, метрології та управління якістю" передбачає з'ясування рівня

теоретичних знань, практичних навичок і відповідність цих знань вимогам освітньо-професійної характеристики.

Перед початком виконання контрольних завдань проводиться інструктаж, роздаються контрольні завдання. Під час проведення інструктажу звертають увагу студента на обсяг контрольного завдання і вимоги до його виконання, час виконання, вимоги до оформлення і критерії оцінки виконаного завдання.

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ

Результати тестів і практичної частини контрольних завдань з дисципліни оцінюються на: "відмінно", "добре", "задовільно" і "незадовільно". Загальна оцінка складається з оцінки за виконані тести і оцінки за індивідуальне практичне завдання. При нерівності оцінок по тестам і кожному завданню перевага в загальній оцінці віддається відповіді по тестам.

Загальний обсяг контрольного завдання для кожного студента складається з 10 тестових запитань і 1 ситуаційного завдання. Оцінка виставляється в залежності від кількості вірних відповідей і отриманих балів.

Критерій оцінки знань по виконанню тестів: оцінка "відмінно" ставиться за умови, якщо студент надав 90-100% правильних відповідей від загальної кількості тестів; оцінка "добре" ставиться, якщо студент надав 80-89% правильних відповідей; оцінка "задовільно" ставиться, якщо студент надав 70-79% правильних відповідей; оцінка "незадовільно" ставиться, якщо студент надав менше 70% правильних відповідей.

Критерій оцінки знань по виконанню практичної частини контрольних завдань: оцінка "відмінно" ставиться за безпомилкове виконання кожного завдання та при якісному оформленні висновків; оцінка "добре" ставиться за вимогами до оцінки відмінно, але допускаються незначні помилки при розв'язанні ситуаційних задач, що частково впливає на кінцевий результат, або при недостатньо обґрунтованих висновках; оцінка "задовільно" ставиться за умови, коли завдання виконано методично вірно, але допущені помилки в проведенні розрахунків, відхилень в послідовності виконання завдань, а висновки носять поверхневий вигляд або зовсім відсутні; оцінка "незадовільно" ставиться за невірне виконання завдання, проведення розрахунків, а також невірні висновки, які зроблені за підсумками виконання завдання.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 1

1. Виконати тести.

Тест 1. Сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольнити установлені й передбачені потреби, це:

1. категорія.
2. клас.
3. якість.
4. розряд.

Тест 2. Перевірка випробувальної лабораторії з метою визначення її відповідності встановленим критеріям, які необхідні для її акредитації, це є:

1. сертифікація лабораторії.
2. перевірка лабораторії.
3. інспекція лабораторії.
4. атестація лабораторії.

Тест 3. Усі планові і систематично виконувані в межах системи якості види діяльності, підтверджені в разі потреби, необхідні для створення достатньої виявленості в тому, що об'єкт виконуватиме вимоги до якості, це:

1. оперативне управління якістю.
2. планування якості.
3. управління якістю.
4. забезпечення якості.

Тест 4. Документ, що встановлює вимоги об'єкта, це:

1. технічні умови.
2. програма якості.
3. протокол.
4. сертифікат.

Тест 5. Документ, який є доказом зробленої роботи при досягнутих, результатах:

1. технічні умови.
2. сертифікат.
3. програма якості.
4. протокол.

Тест 6. Аспект загальної функції управління, яка визначає і здійснює політику в галузі якості, це:

1. адміністративне управління якістю.
2. забезпечення якості.
3. управління якістю.
4. політика в галузі якості.

Тест 7. Документ, який регламентує конкретні заходи в галузі якості розподілу ресурсів та послідовності дій, що відповідають конкретному виробу, контракту чи проекту, це:

1. система якості.
2. програма якості.
3. контроль.
4. сертифікат

Тест 8. Систематичний і належний аналіз, який дозволяє визначити відповідність діяльності та результатів в галузі якості, запланованих заходів, а також ефективність їх впровадження і відповідність поставленій меті, це:

1. перевірка якості.
2. контроль.
3. аналіз системи якості.
4. оцінювання якості.

Тест 9. Захід, який включає проведення вимірів, випробувань, перевірки однієї чи кількох характеристик виробу чи послуги та їх порівняння із встановленими вимогами із метою вивчення відповідності, це:

1. контроль.
2. аналіз системи якості.
3. перевірка якості.
4. оцінювання якості.

Тест 10. Всі планові та систематично виробничі види діяльності в межах системи якості, яка підтверджує, що у випадку необхідності об'єкт буде виконувати вимоги якості, являють собою:

1. забезпечення якості.
2. управління якістю.
3. поліпшення якості.
4. керівництво якістю.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину надійшла партія манної крупи кількістю 100 кг. При комплексному дослідженні цієї партії були встановлені наступні параметри якості:

- ✓ *Колір*: білий з сіруватим відтінком(виявлено у 45 % партії);
- ✓ *Запах*: сторонній запах(у 35 кг);
- ✓ *Смак*: відповідний даному найменуванню крупи;
- ✓ *Вміст мілкої муки*: 4%(у 24 кг); •
- Вологість*: 16,8%(у 39% партії");
- ✓ *Зольність*: 0,8%(у 28 кг);
- ✓ *Вміст білку в перерахунку на суху речовину*: 12%;
- ✓ *Вміст цукру в перерахунку на суху речовину*: 1,6%;
- ✓ *Вміст жирів в перерахунку на суху речовину*: 0,7%;

✓ *Упаковка:* відсутня адреса виробника і штрих-код.

Визначте марку крупи. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 2

1. Виконати тести.

Тест 1. Перелічіть, які методи та види діяльності оперативного характеру використовують для виконання вимог до якості, це є:

1. досягнення якості.
2. керування якістю.
3. управління якістю.
4. забезпечення якості.

Тест 2. Які заходи здійснюються в організації для підвищення ефективності та результативності і процесів з метою одержання користі як для організації, так і для її споживачів, це є:

1. керування якістю
2. управління якістю.
3. поліпшення якості.
4. перевірка якості.

Тест 3. Процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам, це:

1. перевірка відповідальності.
2. нагляд за відповідальністю.
3. оцінювання продукції за зразком.
4. сертифікація.

Тест 4. Який варіант з перелічених нижче не є станом забезпечення якості:

1. уніфікація.
2. пакування та зберігання.
3. вивчення рину.
4. утилізація.

Тест 5. Яку кількість етапів включає розробка та впровадження системи якості:

1. 3.
2. 5.
3. 2.
4. 4.

Тест 6. Який етап характеризується розробкою технічного завдання на систему, яка план методів за підвищенням організаційно-технічного рівня підприємства:

1. етап проекту.
2. етап впровадження.
3. етап підготовки та розробки системи.
4. ВСІ.

Тест 7. Відповідність конструкції виробу розміром людини, формі тіла, орних його частин, що входять у контакт з виробом, це:

1. - фізіологічний показник.
2. антропометричний показник.
3. психологічний показник.
4. естетичний показник.

Тест 8. Показник відповідності виробу можливому сприйняттю інформації людиною, це:

1. психологічний показник.
2. антропометричний показник.
3. фізіологічний показник.
4. естетичний показник.

Тест 9. Те, що може бути індивідуально описане і розглянуте, це:

1. об'єкт.
2. Процес.
3. методика.
- 4.

Тест 10. Результат діяльності чи процесів, це:

1. продукція.
2. послуга.
3. надання послуги.
4. об'єкт.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія пластмасових щіток для волосся.

Був

проведений комплексний аналіз якості даного товару та встановлені наступні показники:

- ✓ *Вид пластмаси:* полівінілхлорид;
- ✓ *Форма:* правильна, відповідає даному асортименту виробів; тріщини (виявлено у 11 виробках); дрібні випуклості (у 26);
- ✓ *Поверхня:* гладка, блискуча; шорстка поверхня (у 6); розводи на поверхні(у 17); плями зниженої блискучості (у 30);
- ✓ *Декор:* трафаретний друк уздовж всієї поверхні; нечіткість малюнку (у 21).

Оцініть ці показники, посилаючись на Нормативні документи. Зробіть висновки про якість даних виробів. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою діаграми Парето.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 3

1. Виконати тести.

Тест 1. Вкажіть, які планові та систематично виконувані види діяльності в межах системи якості підтверджуються в разі потреби та необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги якості, це є:

1. забезпечення якості.
2. виконання якості.
3. вимоги якості.
4. управління якістю.

Тест 2. Що це за документ, в якому викладено політику в галузі якості та описано систему якості організації, це є:

1. протокол.
2. Висновок.
3. постанови з якості.
4. закон з якості.

Тест 3. Концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінювання ступеня їх дозволяння, це:

1. модель забезпечення якості.
2. нагляд за якістю.
3. оцінювання якості.
4. петля якості.

Тест 4. На якому етапі проводиться аналіз з якості продукції на підприємстві:

1. на етапі розробки проекту.
2. на етапі підготовки до розробки системи.
3. на етапі впровадження системи.
4. на всіх перелічених етапах.

Тест 5. Скільки етапів включає "петля якості":

1. 11.
2. 5.
3. 9.
4. 7.

Тест 6. Функціональний показник призначення характеризує:

1. корисний ефект від експлуатації чи вживання продукції, що закладається в продукцію.
2. зручність монтажу, установки продукції.
3. ознаки продукції.
4. оцінювання продукції за зразком.

Тест 7. Показник відповідності конструкції виробу силовим можливостям людини, слуховим та дотиковим можливостям людини, це:

1. фізіологічний показник.
2. психологічний показник.
3. органолептичний показник.
4. антропометричний показник.

Тест 8. Одержувач продукції, що надана постачальником, це:

1. споживач.
2. Покупець.
3. підрядчик.
4. продавець.

Тест 9. Результати безпосередньої взаємодії постачальника і споживача та внутрішньої діяльності постачальника для задоволення потреб споживача, це:

1. продукція.
2. послуга.
3. надання послуги.
4. об'єкт послуги.

Тест 10. Споживач у контрактній ситуації, це:

1. споживач.
2. Покупець.
3. підрядчик.
4. постачальник.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія посуду для сервіровки столу зі скла. Був проведений комплексний аналіз якості даного товару та встановлені наступні показники:

Вид скла: кришталеве.

Форма:

- ✓ правильна, відповідає даному асортименту виробів;
- ✓ неоднорідність товщини сторін (виявлено у 54 наборів);
- ✓ кривизна краю (у 71)

Поверхня:

- ✓ гладка, виблискує на сонці;
- ✓ не відшліфоване дно виробу(у 65);

- ✓ сторонні газові включення-бульбашки повітря (у 97).

Звук при ударі: металевий.

Вид оздоблень:

- ✓ алмазна огранка, заливка днища;
- ✓ відсутність на поверхні елементів декору (у 68);
- ✓ заваленість огранки (у 75).

Показник заломлення світла: 1,510 (у 84).

Визначте сорт посуду. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даних виробів. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою діаграми Парето, одного з інструментів управління якістю продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 4

1. Виконати тести.

Тест 1. Якість продукції кількісно визначається:

1. рівнем утилізації.
2. технічним рівнем продукції.
3. рівнем якості продукції під час експлуатації.
4. рівнем якості виробництва продукції.

Тест 2. Відносна характеристика якості продукції, яка застосовується на порівнянні значень, показників якості продукції, яка оцінюється, з базовим значенням, має назву:

1. рівень.
2. ступінь.
3. категорія.
4. група.

Тест 3. Які вимірювання проводяться одночасно для двох чи декількох неодноякісних величин для встановлення функціональної залежності між ними:

1. сумісні.
2. комплексні.
3. змішані.
4. сукупні.

Тест 4. Здатність об'єкта бути використаним без модифікації замість іншого для виконання тих самих вимог, це:

1. взаємозамінність.
2. сумісність.
3. відповідності.
4. безпеки.

Тест 5. Стан, за якого ризик завдання шкоди чи збитків обмежений допустимим рівнем, це:

1. сумісність.
2. відповідність.
3. безпека.
4. взаємозамінність.

Тест 6. Невиконання встановлених вимог, це:

1. дефект.
2. безпека.
3. відповідність.
4. невідповідність.

Тест 7. Основні напрямки та мета організації в галузі якості однотипно сформульовані вищим керівництвом, це:

1. політика в галузі якості.
2. планування якості.
3. оперативне управління якістю.
4. система якості.

Тест 8. Методи та види діяльності оперативного характеру, що використовуються для виконання встановлених вимог до якості, це:

1. політика в галузі якості.
2. система якості.
3. оперативне управління якістю.
4. планування якості.

Тест 9. Яку назву має документ, в якому регламентовано конкретні заходи в галузі якості, ресурси та послідовність діяльності стосовно конкретної продукції, проекту чи контракту, це:

1. закон.
2. вказівки.
3. висновки.
4. програма якості.

Тест 10. Показник якості продукції, що відноситься тільки до однієї з її властивостей, це є:

1. одиничний (диференційний).
2. комплексний.
3. позачерговий.
4. законодавчий.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До універмагу надійшла партія далекомірних фотоапаратів кількістю 100 виробів. Був проведений комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні показники:

- ✓ перевід стрілок здійснюється не плавно, зі зривами;
- ✓ годинникова стріла при переході хвилинної стрілки через 12-годинну відмітку відхиляється від неї на відстань в одне хвилинне ділення;
- ✓ після зміни батареї годинник починає працювати через 3 секунди;
- ✓ годинник щодобово відстає на 5 хв.;
- ✓ захисне декоративне покриття нанесено нерівномірним шаром;
- ✓ на поверхні присутні тріщини, вм'ятини.

Проаналізуйте отримані дефекти, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Відхилення представте за допомогою "діаграми Парето".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 5

1. Виконати тести.

Тест 1. Охарактеризуйте концептуальну модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних етапах життєвого циклу продукції або послуг від визначення потреб до оцінювання:

1. петля якості.
2. програма якості.
3. система якості.
4. поліпшення якості.

Тест 2. Вкажіть, який систематичний та незалежний аналіз, що дозволяє визначити відповідальність діяльності з якості та її наслідків запланованим заходом, а також ефективність від впровадження цих заходів на їх відповідальність встановленій межі, це є:

1. перевірка якості (аудит).
2. поліпшення якості.
3. забезпечення якості.
4. управління якістю.

Тест 3. Визначення, яка кількість характеристика однієї або кількох властивостей продукції складають її якість та розглядаються стосовно певних умов її створення та споживання, це є:

1. перевірка якості.
2. показник якості.
3. петля якості.

4. політика якості.

Тест 4. Контроль виконаної роботи її виконання і відповідності із встановленими правилами, це:

1. самоконтроль.
2. перевірка.
3. контроль.
4. петля якості.

Тест 5. Підтвердження шляхом експертизи і надання об'єктивного доказу, того, що встановлені вимоги були виконані, це:

1. перевірка.
2. контроль.
3. петля якості.
4. самоконтроль.

Тест 6. Концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях - від визначення потреб до оцінки їх задоволення:

1. петля якості або спіраль якості.
2. модель забезпечення якості.
3. перевірка якості.
4. політика якості.

Тест 7. Міра доказу, що забезпечує впевненість у тому, що встановлені вимоги до об'єкта виконання, це:

1. модель забезпечення якості.
2. ступінь підтвердження.
3. петля якості.
4. показник якості.

Тест 8. Організація, що надає продукцію постачальнику, це:

1. постачальник.
2. субпідрядник.
3. підрядчик.
4. споживач.

Тест 9. Виконання встановлених вимог:

1. сумісність.
2. відповідність.
3. взаємозамінність.
4. безпека.

Тест 10. Технічний контроль якості може бути наступних видів:

1. вхідних, операційний, приймальний.
2. вибіркового, нормативний, операційний.
3. сумісний, вибіркового, приймальний.

4. початковий, заключний, операційний.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До універмагу надійшла партія електронних настінних годинників. Був проведений комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні показники:

- ✓ перевід стрілок здійснюється не плавно, зі зривами (виявлено у 39 апаратів);
- ✓ годинникова стрілка при переході хвилинної стрілки через 12-ти годинну відмітку відхиляється від неї на відстань в одне хвилинне ділення (у 28);
- ✓ після зміни батареї годинник починає працювати через 3 секунди (у 41);
- ✓ годинник щодобово відстає на 5 хв. (у 85);
- ✓ захисне декоративне покриття нанесено нерівномірним шаром (у 37);
- ✓ на поверхні присутні тріщини, вм'ятини (у 50).

Проаналізуйте отримані дефекти, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці засоби посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Відхилення представте за допомогою "діаграми Парето".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 6

1. Виконати тести.

Тест 1. Вкажіть, яка заява постачальника під його повну відповідальність свідчить про те, що продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу, це:

1. заява про відповідальність.
2. заява про якість.
3. заява про здатність.
4. заява про незалежність.

Тест 2. Який документ, виданий у відповідності до правил системи сертифікації, вказує, що забезпечується необхідна впевненість у тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу, це:

1. стандарт.
2. сертифікат відповідності.
3. міждержавний стандарт.
4. міжнародний стандарт.

Тест 3. Вкажіть, який знак захищений у встановленому порядку, використовується або виданий у відповідності з правилами системи сертифікації і який вказує на те, що забезпечується необхідна впевненість у тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес або послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу, це:

1. контрольний знак.
2. спеціальний знак.
3. знак відповідності.
4. знак безпеки.

Тест 4. Охарактеризуйте угоду, оснований на прийнятті однією стороною результатів, поданих іншою стороною, які одержані шляхом використання одного або кількох функціональних елементів, що встановлені системою сертифікації, це:

1. угода щодо виконання.
2. угода міждержавна.
3. угода міжнародна.
4. угода міжгалузєва.

Тест 5. Яка кількість країн є членами ISO:

1. більше 90 країн.
2. 34.
3. більше 200 країн.
4. 26.

Тест 6. Міжнародна організація ISO була заснована:

1. у 1946 році в Лондоні.
2. у 1951 році в Женеві.
3. у 1967 році в Берліні.
4. у 1972 році в Парижі.

Тест 7. Підтвердження уповноваженим на те органом відповідності даної продукції, процесу або послуги обов'язковим вимогам стандарту, це:

1. обов'язкова сертифікація.
2. добровільна сертифікація.
3. міжрегіональна сертифікація.
4. міжнародна сертифікація.

Тест 8. Визначте склад і послідовність дій третьої сторони при проведенні сертифікації відповідності, це:

1. зона сертифікації.
2. галузь сертифікації.
3. схема сертифікації.
4. сфера сертифікації.

Тест 9. Технічна операція, яка складається з установлення однієї чи декількох характеристик продукції, процесу чи послуги відповідно до встановленої процедури:

1. операція.
2. процедура.
3. процес.
4. випробування.

Тест 10. Орган, що проводить сертифікацію відповідності, це:

1. орган з сертифікації.
2. орган з реєстрації.
3. національний орган з сертифікації.
4. контролюючий орган.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Болгарське підприємство з виготовлення парфюмерно-косметичної продукції протягом року почало втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції. Внаслідок цього були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ використання при виробництві великого відсотку хімічних речовин (50%);
- ✓ непривабливість та нецікавий дизайн упаковки (9%);
- ✓ незадовільність продукцією (6%);
- ✓ погіршення стану здоров'я (4%);
- ✓ маленький асортимент виробів (13%);
- ✓ конкуренція (19%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 7

1. Виконати тести.

Тест 1. Організаційна структура системи: Національний орган з сертифікації, науково-технічна комісія, органи з сертифікації продукції, органи з сертифікації системи якості, випробувальні лабораторії, експерти-аудиторії, науково - методичний центр, учбово-науковий центр з стандартизації, метрології та якості продукції:

1. структура системи України СЕПРО.

2. рекомендації по використанню та сертифікації.
3. сертифікація міждержавна, основні положення.
4. міжнародна система сертифікації.

Тест 2. Концентрований міжнародний досвід по керуванню якістю продукції на підприємствах, це:

1. державні стандарти України з сертифікації.
2. міжрегіональні стандарти з сертифікації.
3. стандарти ІСО-9000.
4. міждержавні стандарти з сертифікації.

Тест 3. Склад і послідовність дій третьої сторони під час проведення сертифікації відповідності, це:

1. схема сертифікації.
2. галузь сертифікації.
3. система сертифікації.
4. діяльність на відповідність вимогам.

Тест 4. Контроль за дотриманням правил системи сертифікації акредитованими органами з сертифікації, випробувальними лабораторіями та експертами-аудиторіями, це:

1. інспекційний контроль.
2. технічний нагляд.
3. контролюючий орган.
4. сертифікація.

Тест 5. Яка дія третьої сторони, доводить, що забезпечується необхідна впевненість в тому, що належним чином ідентифікована продукція, процес чи послуга відповідають конкретному стандарту або іншому нормативному документу, це:

1. сертифікація.
2. сертифікація відповідностей.
3. міждержавна сертифікація.
4. міжнародна сертифікація.

Тест 6. У якому році було створено Міжнародну федерацію національних асоціацій зі стандартизації ІСО:

1. в 1926.
2. в 1917.
3. в 1971.
4. в 1946.

Тест 7. Підтвердження відповідностей продукції, процесу чи послуги заданим вимогам, отримане шляхом визначення доказів, це:

1. заява постачальника про відповідність.
2. забезпечення відповідності.

3. перевірка відповідності.
4. нагляд за відповідністю.

Тест 8. Оцінювання відповідності шляхом вимірів, спостережень, випробування відповідних характеристик, це:

1. оцінювання за зразком.
2. контроль.
3. нагляд за відповідністю.
4. забезпечення відповідності.

Тест 9. Юридичний документ, який посвідчує, що акредитованому органу сертифікації продукції чи системи якості передається право на проведення робіт з сертифікації продукції, систем якості атестації виробництв і подальшого технічного нагляду, це:

1. сертифікат відповідності.
2. протокол випробувань.
3. атестат виробництва.
4. ліцензійна угода.

Тест 10. Встановлення здатності даної лабораторії проводити випробування шляхом міжлабораторних порівняльних випробувань, це:

1. міжлабораторні порівняльні випробування.
2. Повторюваність.
3. перевірка (лабораторії) на якість проведення випробувань.
4. метод випробувань.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Американська фірма "Ксерокс" протягом року почала втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" виробів, внаслідок чого були встановлені причини (виражені у відсотках):

- ✓ байдуже відношення зі сторони робітників фірми (68%);
- ✓ незадовільність продукцією (14%);
- ✓ конкуренція (9%);
- ✓ вплив друзів (5%);
- ✓ переїзд на нове місце (3%);
- ✓ смерть (1%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 8

1. Виконати тести.

Тест 1. Визначте склад і послідовність дій третьої сторони при проведенні сертифікації відповідності, це:

1. зона сертифікації.
2. галузь сертифікації.
3. схема сертифікації.
4. сфера сертифікації.

Тест 2. Назвіть особу або орган, які визнані незалежними від сторін, що приймають участь у розгляді певного питання з сертифікації, це:

1. нейтральна сторона.
2. керуюча сторона.
3. третя сторона.
4. виконуюча сторона.

Тест 3. Сертифікація на відповідність вимогам, не віднесеним нормативними документами до обов'язкових, яка проводиться на добровільних засадах за ініціативою виробника, постачальника та споживача продукції, це:

1. атестація виробництва.
2. обов'язкова сертифікація.
3. добровільна сертифікація. -
4. ініціативна сертифікація.

Тест 4. Особа або орган, які визначаються незалежними від сторін учасників у питанні, що розглядаються, це:

1. постачальники.
2. покупці.
3. третя сторона.
4. експерти.

Тест 5. Технічна операція, яка складається з установлення однієї чи декількох характеристик продукції, процесу чи послуги відповідно до встановленої процедури:

1. операція.
2. процедура.
3. процес.
4. випробування.

Тест 6. Офіційне підтвердження органом з сертифікації або іншим спеціально уповноваженим органом наявності необхідних і достатніх умов виробництва неявної продукції, які забезпечують стабільність виконання заданих у нормативних документах і контрольованих під час сертифікації вимог, це:

1. інспекційний контроль.

2. технічний догляд.
3. атестація виробництва.
4. сертифікація.

Тест 7. Документ, що містить результати випробування та іншу інформацію, що стосується випробувань, це:

1. протокол випробувань.
2. атестат виробництва.
3. протокол випробувань лабораторії.
4. атестат виробництва.

Тест 8. Офіційне визнання того, що випробувальна лабораторія правомірна здійснити конкретні випробування чи конкретні типи випробувань, це:

1. акредитація (лабораторій).
2. атестація лабораторій.
3. акредитована лабораторія.
4. перевірка лабораторій.

Тест 9. Встановлені технічні правила проведення випробувань, це:

1. випробування.
2. метод випробувань.
3. перевірка.
4. атестація.

Тест 10. Процедура, результатом якої є заява, яка дає впевненість у тому, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам, це:

1. заява постачальника про відповідність.
2. забезпечення відповідності.
3. перевірка відповідності.
4. нагляд за відповідністю.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Після перевірки якості електричної бритви було встановлено, що показник величини зазору між ножами бритви не відповідає нормам, встановленим стандартом на даний вид продукції. Щоб встановити причину цієї невідповідності був проведений контроль на виробництві бритв, та встановлені наступні фактори:

- ✓ внутрішні ножі;
- ✓ виміри;
- ✓ зовнішні ножі;
- ✓ сумісне обертання;
- ✓ зазор;
- ✓ прокладка;
- ✓ тертя зовнішньої поверхні;
- ✓ вигин;

- ✓ сварка;
- ✓ закалка;
- ✓ вимірювальний пристрій;
- ✓ оператор, який виконує вимірювання;
- ✓ тертя нижньої поверхні;
- ✓ розподіл абразивного матеріалу;
- ✓ час;
- ✓ кількість абразивного матеріалу.

Дослідіть дані фактори за допомогою причино-наслідкової діаграми. Який фактор найбільше впливає на величину зазору між ножами. Які нормативні документи потрібно використати при визначенні якості даного виробу.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 9

1. Виконати тести.

Тест 1. Система, яка має власні правила, процедури її управління для проведення сертифікації відносності, це:

1. система сертифікації.
2. комплекс мір по проведенню сертифікації.
3. орган, який керує сертифікацією.
4. орган, який проводить сертифікацію.

Тест 2. Захід, що проводиться з метою підтвердження сертифікатом відповідності, що вибір чи послуга відповідають певним стандартам даної країни, це:

1. сертифікація.
2. самосертифікація.
3. сертифікація третьою стороною.
4. схема сертифікації.

Тест 3. Підтвердження уповноваженим на те органом відповідності даної продукції, процесу або послуги обов'язковим вимогам стандарту, це:

1. обов'язкова сертифікація.
2. добровільна сертифікація.
3. міжрегіональна сертифікація.
4. міжнародна сертифікація.

Тест 4. Вкажіть, яка сертифікація проводиться на добровільній основі за ініціативою виробника (виконавця), продавця або споживача продукції, це:

1. обов'язкова сертифікація.
2. добровільна сертифікація.
3. міжнародна сертифікація.
4. міжгалузева сертифікація.

Тест 5. Визначте, яка система має власні правила, процедури і управління для проведення сертифікації відповідності. Вона може діяти на національному, регіональному та міжнародному рівні, це:

1. система сертифікації.
2. схема сертифікації.
3. комплекс сертифікації.
4. галузь сертифікації.

Тест 6. Процедура, за допомогою якої будь-який орган вказує на відповідні характеристики продукції, процесу чи послуги або особливості органа чи особи у відповідному загальнодоступному переліку, це:

1. сертифікації.
2. реєстрація.
3. акредитація.
4. забезпечення відповідності.

Тест 7. Процедура, за допомогою якої авторитетний орган офіційно визнає правомірність особи чи органа виконати конкретні роботи, це:

1. реєстрація.
2. забезпечення відповідності.
3. акредитація.
4. сертифікації.

Тест 8. Система, що має власні правила процедури та управління для проведення сертифікації відповідності, це:

1. система сертифікації.
2. система сертифікації однорідної продукції.
3. сертифікації систем якості.
4. система самосертифікації.

Тест 9. Орган, що проводить сертифікацію відповідності, це:

1. орган з сертифікації.
2. орган з реєстрації.
3. національний орган з сертифікації.
4. контролюючий орган.

Тест 10. Сертифікація на відповідність вимогам, які віднесені нормативним документам до обов'язкових для виконання, це:

1. добровільна сертифікація.
2. обов'язкова сертифікація.
3. сертифікація третьої сторони.
4. атестація виробництва.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину продовольчих товарів була доставлена партія карамелі з молочною начинкою кількістю 50 кг. При комплексній оцінці були встановлені такі показники якості:

- ✓ *Форма*: правильна, відповідає даному виду карамелі, присутній перекіс шва (виявлено у 32 кг);
- ✓ *Поверхня*: блискуча, суха, без тріщин, має нечіткий малюнок штампю (у 17 кг);
- ✓ *Колір*: відповідний даному виду карамелі, забарвлення нерівномірне.(у 9 кг);
- ✓ *Запах і смак*: відповідний даному виду карамелі, без постійного присмаку та запаху;
- ✓ *Вологість*: 4,0% (у 11 кг);
- ✓ *Кислотність*: 3,0° Н;
- ✓ *Кількість начинки до маси виготовленої продукції з вмістом штук в 1 кг - 160*: 34,0% (у 26 кг);
- ✓ *Упаковка*: етикетка та обгортка не щільно облягають карамель з помітним зміщенням малюнку (у 27 кг).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 10

1. Виконати тести.

Тест 1. Коли була розроблена міжнародна стандартна господарська класифікація:

1. в 1945 році.
2. в 1949 році.
3. в 1967 році.
4. в 1948 році.

Тест 2. Скільки рівнів поділу мають класифікатори економічної діяльності:

1. 10.
2. 30.
3. 2.
4. 4.

Тест 3. Коли була створена міжнародна стандартна класифікація товарів та послуг:

1. в 1971 році.
2. в 1980 році.
3. в 1965 році.

4. в 1970 році.

Тест 4. Розробка проекту, його експертиза та затвердження виробництва, обіг і реалізація, споживання, це:

1. стадії життєвого циклу продукції.
2. система якості.
3. комплекс управління якістю.
4. оцінка рівня якості продукції.

Тест 5. Сутність організаційного структури, методик, процесів та ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю, це є:

1. системи якості.
2. організаційна структури якості.
3. управління якістю.
4. процеси із забезпечення якості.

Тест 6. Точка технічна оцінка, здійснена кількістю, це:

1. відносна якість.
2. рівень якості чи міра якості.
3. управління якістю.
4. забезпечення якості.

Тест 7. Результати діяльності чи процесів, це:

1. відносна якість.
2. якість.
3. вибір-послуга.
4. рівень якості.

Тест 8. Управління системою якості мають право здійснювати:

1. всі нижче перелічені особи
2. директори підприємства.
3. головний інженер та керівник відповідної служби.
4. зам. директора.

Тест 9. Яка сукупність характеристик об'єкта стосується його здатність задовольняти установлені та передбачені потреби, це:

1. комплексна характеристика.
2. якість.
3. повна характеристика.
4. часткова характеристика.

Тест 10. Орган, що проводить сертифікацію відповідності, це є:

1. орган з стандартизації.
2. орган з сертифікації.
3. орган з метрології.
4. міжнародний орган.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія пшеничного хлібу кількістю 1000 батонів. При комплексній оцінці були встановлені такі показники якості:
Зовнішній вигляд:

- ✓ присутність притиску на дні уздовж всього виробу (виявлено у 260 батонів);
- ✓ форма правильна, відповідна даному сорту;
- ✓ відшарування верхньої корки від м'якшю (у 160);
- ✓ поверхня злегка шорстка, яскрава;
- ✓ колір золотий, на дні • темно-золотий;
- ✓ поверхня рівномірно забарвлена, на дні корки трішки підгоріла (у 345), забруднень не виявлено.

Стан м'якушки:

- ✓ має рівномірну дрібну пористість, без комків, має рівномірне забарвлення, не прилипає, не волога на відчуття;
- ✓ після легкого здавлювання пальцем приймає первісну форму;
- ✓ присутня крошкуватість (у 106).

Смак і аромат: приємний, відповідний даному виду виробу.

Вологість: 42% (виявлена у 1/2 партії).

Кислотність: 4° Н (виявлена у 1/2 партії).

Пористість: 69% (виявлена у 1/2 партії).

Оцініть ці показники, Посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 11

1. Виконати тести.

Тест 1.Ланцюгова реакція Демінга, це:

1. зниження витрат.
2. покращення якості.
3. розширення ринку.
4. зниження продуктивності.

Тест 2. Хто є родоначальником TQM:

1. Паренго.
2. Демінг.
3. Ісікава.
4. Шухарт.

Тест 3. На що орієнтуються основні стратегії TQM:

1. на інтерес споживачів.
2. підвищення продуктивності праці.
3. на зовнішні організації.
4. на стандарти ISO.

Тест 4. Документ, що встановлює вимоги об'єкта, це:

1. технічні вимоги.
2. програма якості.
3. протокол.
4. сертифікат.

Тест 5. Аспект загальної функції управління, яка визначає і здійснює політику в галузі якості, це:

1. адміністративне управління якістю.
2. забезпечення якості.
3. управління якістю.
4. політика в галузі якості.

Тест 6. Які заходи здійснюються в організації для підвищення ефективності та результативності процесів з метою одержання користі як для організації, так і для її споживачів, це:

1. керування якістю.
2. управління якістю.
3. поліпшення якості.
4. перевірка якості.

Тест 7. Яку кількість етапів включає розробка та впровадження системи якості:

1. 3.
2. 5.
3. 2.
4. 4.

Тест 8. На якому етапі якості проводиться аналіз з якості продукції на підприємстві:

1. на етапі розробки проекту.
2. на етапі підготовки до розробки системи.
3. на етапі впровадження системи.
4. на всіх перелічених етапах.

Тест 9. Відносна характеристика якості продукції, яка застосовується на порівнянні значень, показників якості продукції, яка оцінюється з базовим значенням, має назву:

1. рівень.

2. ступінь.
3. категорія.
4. група.

Тест 10. Виконання встановлених вимог:

1. сумісність.
2. відповідність.
3. взаємозамінність.
4. безпека.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До універмагу надійшла партія шовкових підкладкових тканин з такими розмірами: довжина - 100 м; ширина - 80 м. Був проведений Комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні пороки:

- ✓ сукрутини і пітляння утоку (15 шт);
- ✓ проліт (6 шт);
- ✓ підплетини (2 см у 11 шт);
- ✓ штиф (18 см у 19 шт);
- ✓ нестійкість до витирання (8 шт);
- ✓ велика усадка (у 4 шт).

Визначте сорт тканин. Проаналізуйте отримані дефекти виробів, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного зразку. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Відхилення представте за допомогою "діаграми Парето".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 12

1. Виконати тести.

Тест 1. TQM це:

1. відділ технічного контролю.
2. концепція загального менеджменту якості.
3. державна метрологічна служба.
4. концепція менеджменту.

Тест 2.. Хто є родоначальником TQM:

1. Шухарт.
2. Ісікава.
3. Паренго.
4. Демінг.

Тест 3. Ланцюгова реакція Демінга, це:

1. покращення якості.
2. зниження витрат.
3. зниження продуктивності.
4. розширення.

Тест 4. На що орієнтуються основні стратегії TQM:

1. на інтерес споживачів.
2. підвищення продуктивності праці.
3. на стандарти ISO.
4. на зовнішні організації.

Тест 5. Перевірка випробувальної лабораторії з метою визначення її відповідності встановленим критеріям, які необхідні для її акредитації, це є:

1. сертифікація лабораторії.
2. перевірка лабораторії.
3. інспекції лабораторії.
4. атестація лабораторії.

Тест 6. Який варіант з перелічених нижче не є станом забезпечення якості:

1. уніфікація.
2. пакування та зберігання.
3. вивчення якості.
4. утилізація.

Тест 7. Вкажіть, які планові та систематично виконувані види діяльності в межах системи якості підтверджуються в разі потреби та необхідні для створення достатньої впевненості в тому, що об'єкт буде виконувати вимоги якості, це є:

1. забезпечення якості.
2. виконання якості.
3. вимоги якості.
4. управління якістю.

Тест 8. Якість продукції кількісно визначається:

1. рівнем утилізації.
2. технічним рівнем продукції та рівнем якості виробництва.
3. рівнем якості продукції під час експлуатації чи споживання.
4. рівнем якості виробництва продукції.

Тест 9. Невиконання встановлених вимог, це:

1. дефект.
2. безпека.
3. відповідність.
4. невідповідність.

Тест 10. Показник якості продукції, що відноситься тільки до однієї з її властивостей, це є:

1. одиничний показник.
2. комплексний.
3. позачерговий.
4. законодавчий.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Чеський завод з виготовлення рибних консервів протягом року почав втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції, внаслідок чого були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ підвищення цін (43%);
- ✓ відсутність маркірування на упаковці (13%);
- ✓ конкуренція (8%);
- ✓ незадоволення продукцією (6%);
- ✓ негерметичність упаковки (13%);
- ✓ відсутність в місцях продажу продовольчих товарів деяких видів асортименту (2%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 13

1. Виконати тести.

Тест 1. Стандарти ISO серії 9000 є основою для розвитку:

1. експерту товару високої якості.
2. економіки держави.
3. зовнішньої політики.
4. конкурентоспроможності ринку.

Тест 2. Міжнародна організація ISO була заснована:

1. у 1946 році в Лондоні.
2. у 1951 році в Женеві.
3. у 1967 році в Берліні.
4. у 1972 році в Парижі,

Тест 3. Сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатність задовольнити установлені й передбачені потреби, це:

1. категорія.
2. клас.
3. якість.
4. розрад.

Тест 4. Документ, який регламентує конкретні заходи в галузі якості розподілу ресурсів та послідовності дій, що відповідають конкретні виробу, контракту чи проекту, це:

1. системи якості.
2. програма якості.
3. контроль.
4. сертифікат.

Тест 5. Всі планові та систематично виробничі види діяльності в межах системи якості, яка підтверджує, що у випадку необхідності об'єкт буде виконувати вимогам якості, являють собою:

1. забезпечується якість.
2. управління якістю.
3. поліпшення якості.
4. керівництва якістю.

Тест 6. Перелічіть, які методи та види діяльності оперативного характеру використовують для виконання вимог до якості, це є:

1. досягнення якості.
2. керування якістю.
3. управління якістю.
4. керівництво якістю.

Тест 7. Концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінювання ступеня їх дозволених, це:

1. модель забезпечення якості.
2. нагляд за якістю.
3. оцінювання якості.
4. петля якості.

Тест 8. Технічний контроль може бути наступних видів:

1. вхідний, операційний, приймальний.
2. вибірковий, нормативний, операційний.
3. сумісний, вибірний, приймальний.
4. початковий, заключний, операційний.

Тест 9. Контроль виконаної роботи її виконавцем і відповідності із встановленими правилами, це

1. самоконтроль.
2. перевірка.
3. контроль.

4. петля якості.

Тест 10. Що це за документ, в якому викладено політику в галузі якості та описано систему якості організації, це є:

1. протокол.
2. висновок.
3. постанови.
4. закон з якості.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Російський молочний комбінат протягом року почав втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції. Внаслідок цього були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ несвіжість продукції (9%);
- ✓ непривабливий, незадовільний дизайн упаковки (13%);
- ✓ конкуренція (56%);
- ✓ незадоволення смаком продукції (5%);
- ✓ негерметичність упаковки (15%);
- ✓ погіршення стану здоров'я (2%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 14

1. Виконати тести.

Тест 1. У якому році вийшов збірник вимог із забезпечення якості для постачальників військової промисловості:

1. у 1952
2. у 1960.
3. у 1950.
4. у 1951.

Тест 2. У 1987 році вийшов:

1. перший стандарт із забезпечення якості у цивільній сфері-національний стандарт Великобританії BS 5750.
2. збірник вимог із забезпечення якості у цивільній сфері виробництва літаків, автомобілів, машино будівництва.

3. міжнародний стандарт з управління якістю та забезпечення якості-стандарт ISO серії 9000. Європейські стандарти EN 29000.
4. збірник вимог із забезпечення якості для постачальників військової промисловості.

Тест 3. Коли стандарти ISO серії 9000 стали найбільш популярними та почали широко застосовуватись:

1. 1990-1999.
2. 1985-1999.
3. 1995-2000.
4. 1991-1999.

Тест 4. Стандартизація основоположних принципів в системах якості забезпечує:

1. нормування якості продукції.
2. прискорення темпів НТП.
3. збереження властивостей якості продукції.
4. підвищення надійності продукції.

Тест 5. Що визначає кінцеву мету розробок тієї чи іншої продукції:

1. ріст технічного рівня.
2. скорочення строків розробки.
3. підвищення якості конкретного виду продукції.
4. упорядкування суспільного виробництва.

Тест 6. ISO серії 9000 та ISO серії 8402, це:

1. основоположний комплекс стандартів.
2. комплекс стандартів.
3. основоположний комплекс міжнародних стандартів.
4. основоположні стандарти.

Тест 7. З кількох стандартів складаються стандарти ISO 9000:

1. 29.
2. 35.
3. 25.
4. 23.

Тест 8. З яких стандартів складаються стандарти ISO 9000:

1. з міжгалузевих.
2. з міжнародних.
3. з міжнаціональних.
4. з міждержавних.

Тест 9. У якому році було створено міжнародну федерацію національних асоціацій зі стандартизації ISO:

1. в 1926.

2. в 1917.
3. в 1971.
4. в 1946.

Тест 10. Яка кількість сторін є членами ISO:

1. більш 90країн.
2. 39.
3. більше 200 країн.
4. 26.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Підприємство з виготовлення канцелярських виробів протягом року почало втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції. Внаслідок цього були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ незадовільність продукцією (9%);
- ✓ підвищення цін (25%);
- ✓ втрата товарного вигляду при неоднократному використанні (35%);
- ✓ використання неякісного матеріалу (2%);
- ✓ непристосованість до очищення та миття при виробництві (17%);
- ✓ інші (2%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 15

1. Виконати тести.

Тест 1.Оцінка рівня якості продукції, це:

1. якісна або кількісна характеристика будь-яких властивостей чи станів продукції.
2. ознака продукції, яка кількісно характеризує пені її властивості.
3. методи та види діяльності оперативного характеру, які використовуються для виконання встановлених вимог до якості.
4. сукупність операцій, які включають вибір номенклатури показників якості продукції, що оцінюється, визначення значень цих показників, і порівняння їх з базовими значеннями відповідних показників.

Тест 2. Оцінка рівня кості продукції необхідна під час вирішення таких завдань:

1. вибір найкращих зразків.

2. контроль якості.
3. модернізація продукції.
4. підвищення надійності.

Тест 3. На яких стадіях життєвого циклу проводиться оцінка якості:

1. на стадії розроблення оцінюється рівень розробки продукції.
2. на стадії експорту та споживання.
3. на стадії обігу та реалізації.
4. на стадії експлуатації або споживання.

Тест 4. До схеми оцінки рівня якості продукції входять:

1. збір даних про продукцію аналог.
2. вибір декількох зразків еталонів.
3. вибір номенклатури показників якості.
4. скорочення тривалості розроблення систем якості.

Тест 5. На скільки груп і класів поділяється продукція:

1. на 4 класи і 6 груп.
2. на 2 класи і 4 групи.
3. на 2 класи і 5 груп.
4. на 3 класи і 5 груп.

Тест 6. Базовий зразок це:

1. розробка і постанова на виробництво в стислі строки нової продукції, яка відповідає вищим світовим досягненням.
2. реально досягнута сукупність значень показників якості продукції, прийнятих для порівняння.
3. своєчасне з виробництва застарілої продукції.
4. підвищення технічного рівня виробництва.

Тест 7. Які методи застосовують для оцінки рівня якості, якщо продукція однорідна:

1. диференціальний метод.
2. комплексний метод.
3. вимірювальний метод.
4. змішаний метод.

Тест 8. Диференціальний метод це:

1. одиничний показник якості.
2. комплексний метод.
3. інтегральний показник.
4. змішаний метод.

Тест 9. Одна із основних функцій комплексної системи управління якістю, невіддільна частина технологічного процесу, без якої неможливе оптимальне виробництво матеріальних благ, це:

1. ослаблений режим.
2. посилений контроль.
3. технічний контроль.
4. нормальний режим.

Тест 10. Операційний контроль буває:

1. суцільний.
2. базовий.
3. еталонний.
4. вибірковий.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія столового посуду із фарфору. Був проведений комплексний аналіз якості даного товару та встановлені наступні показники:

Вид кераміки: фарфор низькотемпературний.

Форма:

- ✓ правильна, відповідна даному асортименту виробів;
- ✓ нестійкість на горизонтальній поверхні (виявлено у 22 наборів); несиметричне розміщення ручок (у 8).

Поверхня:

- ✓ гладка, покрита глазур'ю, виблискує на сонці;
- ✓ непокритий глазур'ю край виробу не зашліфований (у 35);
- ✓ вибоїни на зовнішній стороні (у 17).

Колір черепка, просвічуваність: білий з сіруватим відтінком, покритий глазур'ю.

Звук при ударі: високий.

Характер декору:

- ✓ кайма з малюнком на верхній частині виробу;
- ✓ нечітке зображення малюнку (у 10);
- ✓ відсутність на поверхні елементів декору (у 4).

Білизна посуду: 63%.

Водопоглинання черепку: 0,5% (у 4).

Термостійкість: 165°C.

Визначте сорт посуду. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даних виробів. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 16

1. Виконати тести.

Тест 1. Охарактеризуйте стандартизацію:

1. це діяльність з метою досягнення оптимального упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання щодо реально існуючих чи можливих завдань.
2. це система, яка визначає основну мету і принцип управління народним господарством.
3. це сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації.
4. це комплекс взаємопов'язаних робіт в галузі стандартизації.

Тест 2. Визначити, як характеризується комплексна стандартизація:

1. це стандартизація, яка охоплює лише одну галузь народного господарства.
2. це стандартизація, яка охоплює всі галузі народного господарства.
3. це стандартизація, яка виконує всі вимоги міжнародних стандартів.
4. це стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення та використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкту комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми.

Тест 3. Раціональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників виробництва є:

1. методи стандартизації.
2. завдання стандартизації.
3. принципи стандартизації.
4. функцією стандартизації.

Тест 4. Яка діяльність з метою досягнення оптимального рівня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання відносно дійсно існуючих чи можливих завдань має назву:

1. стандартизація.
2. метрологія.
3. сертифікація.
4. система якості.

Тест 5. Вибір оптимальної кількості різновидів продукції процесів, послуг, значень їх параметрів та розмірів, це є:

1. взаємозамінність.
2. сумісність.
3. агрегування.
4. уніфікація.

Тест 6. Об'єктами стандартизації є:

1. елементи державної соціально-економічної програми і державні науково-технічні програми.
2. метрологічні норми, правила вимоги та положення, що забезпечують вірогідність і єдність вимірів.
3. ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, СТП.

4. технічні умови.

Тест 7. Забезпечення якості продукції відповідно до досягнень науки та техніки, потреб населення й народного господарства, це:

1. основне завдання стандартизації.
2. основна мета стандартизації.
3. основний принцип стандартизації.
4. основна функція стандартизації.

Тест 8. Урахування рівня розвитку науки та техніки, екологічних вимог, економічної доцільності та ефективності технічних процесів для виробника, користі та безпеки для споживачів і держави в цілому, це:

1. основне завдання стандартизації.
2. основна мета стандартизації.
3. основний принцип стандартизації.
4. основна функція стандартизації.

Тест 9. Система, яка визначає основну мету та принципи управління, форми та загальні організаційно технічні правила виконання всіх видів робіт із стандартизації, це:

1. державна система стандартизації.
2. галузева система стандартизації.
3. міждержавна система стандартизації.
4. міжнародна система стандартизації.

Тест 10. Що таке акредитація?

1. визнання відповідності продукції на рівні держави.
2. визнання відповідності виробленої продукції стандартам.
3. офіційне визнання прав дослідної лабораторії.
4. офіційне визнання прав підприємства виробляти певну продукцію.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину надійшла партія жіночої білизни із бавовняної тканини, кількістю 200 виробів різних розмірів. Був проведений комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні пороки:

- ✓ плями кольором в три тони темніші, ніж колір всього виробу (виявлено у 48 виробках);
- ✓ здійснений незадовільний встановленим нормам прошив тканини виробів (у 27);
- ✓ колір нитки проживу не гармонує з кольором тканини (у 55);
- ✓ вироби не мнуться і не деформуються (у 20);
- ✓ відсутність маркірування на виробках (у 15);
- ✓ не володіє високою проникливістю водою (у 17);
- ✓ вироби мають шорстку поверхню (у 16).

Визначте сорт жіночої білизни. Проаналізуйте отримані дефекти, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Відхилення представте за допомогою "діаграми Парето".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 17

1. Виконати тести.

Тест 1. Що таке міжнародна стандартизація?

1. стандартизація, яка проводиться на рівні конкретної держави.
2. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів всіх країн.
3. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів країн лише одного економічного регіону.
4. стандартизація, за допомогою якої здійснюється системний підхід до всіх робіт.

Тест 2. Вкажіть, що таке регіональна стандартизація:

1. це стандартизація, при якій встановлюється підвищення по відношенню до вже досягнутих на практиці норм і вимог до об'єктів стандартизації.
2. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів всіх країн.
3. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів країн лише одного географічного або економічного регіону.
4. це система, яка визначає основну мету і принцип управління.

Тест 3. Як характеризується національна стандартизація?

1. це стандартизація, яка проводиться на рівні однієї конкретної держави.
2. це стандартизація, яка проводиться на рівні двох держав.
3. це стандартизація, яка проводиться на рівні міждержавних відносин.
4. це стандартизація, яка проводиться на рівні міжнародного та європейського рівня.

Тест 4. Стандарт, прийнятий міжнародною організацією з стандартизацією, це є:

1. міждержавний стандарт.
2. міжнародний стандарт.
3. галузевий стандарт.
4. регіональний стандарт.

Тест 5. Стандарт, прийнятий регіональною міжнародною організацією з стандартизації, це є:

1. регіональний стандарт.
2. міжнародний стандарт.
3. галузевий стандарт.
4. національний стандарт.

Тест 6. Стандарт прийнятий країнами с НД, що приєдналися до Угоди про проведення погодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації, і який застосовано ним безпосередньо, це є:

1. міжнародною стандартизацією.
2. європейський стандарт.
3. галузевий стандарт.
4. національний стандарт.

Тест 7. Стандарт прийнятий національним органом зі стандартизації однієї держави, це:

1. національний стандарт.
2. галузевий стандарт.
3. міжнародний стандарт.
4. європейський стандарт.

Тест 8. Обов'язкові вимоги державних стандартів підлягають безумовному виконанню на:

1. території України.
2. території країни СНД.
3. території Європейських країн.
4. території країн світу.

Тест 9. Сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації - це:

1. галузь стандартизації.
2. комплекс стандартизації.
3. система стандартизації.
4. вид стандартизації.

Тест 10. Які види стандартів існують в Україні:

1. основоположні на методи контролю, на продукцію, послуги та процеси.
2. основоположні і допоміжні.
3. на продукцію і послуги, процеси та методи контролю.
4. основоположні, допоміжні, на методи контролю.

2. Виконати ситуаційне завдання.

Німецька фірма з виготовлення телевізорів протягом року почала втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати

споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції. Внаслідок цього були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ погана якість зображення (29%);
- ✓ не підлягання ремонту (21%);
- ✓ конкуренція (20%);
- ✓ погане звучання (12%);
- ✓ доставка до місця замовлення (5%);
- ✓ непрацездатність дистанційних пультів управління (3%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 18

1. Виконати тести.

Тест 1. Нормативний документ, розроблений, як правило, на засадах відсутності протиріч у істотних питань з боку більшості зацікавлених сторін і затверджений визнаним органом, в якому встановлені для загального та багаторазового використання правила, вимоги, загальні принципи чи характеристики, що стосуються різних видів діяльності або результатів для досягнення оптимального упорядкування в певній галузі, це є:

1. стандарт.
2. тест.
3. закон.
4. рекомендації.

Тест 2. Нормативний документ, який розробляють для встановлення вимог, що регулюють стосунки між постачальником (розробником, виробником) і споживачем (замовником) продукції, для якої відсутні державні чи галузеві стандарти (або в разі необхідності конкретизації вимог зазначених документів), це:

1. технічні умови України.
2. стандарти підприємств.
3. сертифікати.
4. стандарт науково-технічних та інженерних товариств (спілок).

Тест 3. Стандарти, які розробляють на продукцію (процеси, послуги), які виробляють та застосовують (здійснюють, надають) лише на конкретному підприємстві, це є:

1. стандарти підприємства.

2. технічні умови.
3. стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок.
4. міжнародні стандарти.

Тест 4. Стандарти, які розробляють у разі необхідності поширення результатів фундаментальних і прикладних досліджень і одержаних в окремих галузях чи сферах і професійних інтересів, це є:

1. СТТУ.
2. СПП.
3. ТУ У.
4. ГСТУ.

Тест 5. Стандарти, які розробляють на продукцію за відсутності державних стандартів України чи в разі необхідності вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів, це є:

1. ГСТУ.
2. ДСТУ.
3. СТТУ.
4. ТУУ.

Тест 6. За якими категоріями розподіляються нормативні документи зі стандартизації:

1. ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, ТУУ, СТА (ГОСТ).
2. ДСТУ, СТТУ, ТУУ, СПП (ГОСТ).
3. ДСТУ, ТУУ, СПП (ГОСТ).
4. ДСТУ, ГСТУ, ТУУ (ГОСТ).

Тест 7. Стандарт, що встановлює послідовність робіт (операцій), способи (правила, режими, норми) і технічні засоби їх виконання для різних видів та об'єктів контролю продукції, процесів, послуг, це:

1. стандарт на продукцію і послуги.
2. стандарт на процеси.
3. стандарт на методи контролю.
4. інші НТД.

Тест 8. Стандарт, що встановлює основні вимоги до послідовності та методів (засобів, режимів, норм) виконання різних робіт (операцій) у процесах, що використовуються у різних видах діяльності та які забезпечують відповідність процесу його призначення, це:

1. стандарти підприємства.
2. стандарти основні.
3. стандарти на методи контролю.
4. стандарти н процеси.

Тест 9. Стандарти, що встановлюють організаційно-методичні та загально-технічні положення для визначеної галузі стандартизації, а також терміни та визначення, загально технічні вимоги, норми і правила, що забезпечують впорядкованість, сумісність, взаємозв'язок та взаємопогодженість різних видів технічної та виробничої діяльності під час розроблення, виготовлення, транспортування та утилізації продукції, безпечність продукції, охорону навколишнього природного середовища, це:

1. основоположні стандарти.
2. стандарти на продукцію, послуги.
3. стандарти на процеси.
4. стандарти на методи контролю.

Тест 10. Стандарти, які розглядають у разі необхідності розповсюдження та впровадження систематизованих та узагальнених результатів фундаментальних і прикладних досліджень, одержаних у певних галузях знань чи сферах професійних інтересів, це:

1. технічні умови.
2. стандарти підприємств.
3. державні стандарти.
4. стандарти науково-технічних та інженерних товариств (спілок).

2. Виконати ситуаційне завдання.

Українська фірма з виготовлення побутової техніки протягом року почала втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причини втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції. Внаслідок цього були встановлені причини (виражені у відсотках):

- ✓ невіддатність виробів до ремонту (11%);
- ✓ дизайн, зовнішнє оформлення виготовленої продукції (2%);
- ✓ конкуренція (20%);
- ✓ гарантовані строки (5%);
- ✓ підвищення цін (53%);
- ✓ доставка до місця замовлення (1 %).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 19

1. Виконати тести.

Тест 1. Ким регламентується вся робота зі стандартизацією в Україні:

1. наказами президента України.
2. міжнародними угодами.
3. декретом Кабінету Міністрів та комплексом стандартів.
4. постановами Верховної Ради України.

Тест 2. Сукупність взаємопов'язаних стандартів, що належать до певної галузі стандартизації та встановлюють взаємопогоджені вимоги до об'єктів стандартизації на підставі загальної мети, це є:

1. діяльність в галузі стандартизації.
2. комплекс (система) стандартів.
3. рекомендації європейських органів.
4. рекомендації міжнародних органів.

Тест 3. Яким державним органом затверджується Державний стандарт України:

1. Державним комітетом.
2. Державною спілкою підприємців.
3. Державним кабінетом міністрів.
4. Відповідним органом Верховної Ради України.

Тест 4. Роботи, що проводяться по розробленню нормативних документів, є:

1. відкритими.
2. закритими.
3. відкритими лише для відповідних осіб.
4. відкритими за умови наявності відповідних документів, що дозволяють доступ до них.

Тест 5. Проведення науково-дослідних робіт та розробок нормативних документів зі стандартизації, як правило, галузевого рівня здійснює:

1. головні органи з стандартизації.
2. служба стандартизації міністерства гл відомства.
3. служба стандартизації на підприємстві.
4. усі вище перелічені організації.

Тест 6. До структури Держстандарту України входять:

1. 35 територіальних центрів.
2. 26 територіальних центрів.
3. 17 територіальних центрів.
4. 9 територіальних центрів.

Тест 7. Сукупність взаємопов'язаних стандартів, які відносяться до певної галузі стандартизації та встановлюють взаємоузгоджені вимоги до об'єктів стандартизації на підставі загальної мети є:

1. комплекс стандартів.
2. збірник стандартів.
3. перелік стандартів.
4. група стандартів.

Тест 8. Яку кількість категорій мають нормативні документи зі стандартизації:

1. 6.
2. 3.
3. 5.
4. 9.

Тест 9. Який орган здійснює державний нагляд за дотриманням стандартів:

1. держстандартів.
2. науково-технічна комісія.
3. територіальні центри стандартизації.
4. технічний комітет.

Тест 10. Для організації та забезпечення розроблення, експертизи, узгодження та підготовки до затвердження Держстандарту, а також проведення робіт зі стандартизації за рішенням Держстандарту України створюють:

1. технічний комітет.
2. науково-технічну комісію.
3. випробувальну лабораторію.
4. науково-методичні та інформаційні центри.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину продовольчих товарів була доставлена партія рулетів бісквітних з фруктовим начинкою в кількості 150 штук. При комплексній оцінці були встановлені такі показники якості:

- ✓ *Форма*: неправильна, з пошкодженнями у вигляді нерівного обрізу (виявлено у 52 шт);
- ✓ *Поверхня*: не підгоріла, начинка витупає за краї рулету (у 75 шт);
- ✓ *Колір*: відповідний даному виду рулетів, забарвлення світло-коричневе;
- ✓ *Вигляд на зломі*: гарно пропечений напівфабрикат, присутні сліди непромісу, начинка нерівномірно розшарована по масі виробу (у 67 шт);
- ✓ *Запах і смак*: присутній запах несвіжих яєчних продуктів (у 41 шт);
- ✓ *Вологість*: 21% (у 50 шт);
- ✓ *Кількість начинки до маси виготовленої продукції*: 32% (у 95 шт);
- ✓ *Товщина випеченого бісквіту*: 10 мм (у 110 шт).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "діаграми Парето".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 20

1. Виконати тести.

Тест 1. Що таке міжнародна стандартизація?

1. стандартизація, яка проводиться на рівні однієї конкретної держави.
2. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів всіх країн.
3. стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів країн лише одного економічного регіону.
4. стандартизація, за допомогою якої здійснюється системний підхід до всіх робіт.

Тест 2. Де та коли була заснована міжнародна електротехнічна комісія:

1. у Лондоні в 1906 році.
2. у Римі в 1912 році.
3. у Києві в 1953 році.
4. у Парижі в 1968 році.

Тест 3. Ким електротехнічна комісія оголошується?

1. радою.
2. комісією.
3. центром.
4. комітетом.

Тест-4. Параметри продукції - це:

1. кількісна характеристика властивостей продукції.
2. якісна характеристика властивостей продукції.
3. узагальнююча характеристика властивостей продукції.
4. товарознавча характеристика властивостей продукції.

Тест 5. До програм комплексної стандартизації для промислової продукції входять:

1. матеріальні і нематеріальні виробництва.
2. матеріальні виробництва.
3. нематеріальні виробництва.
4. інші виробництва.

Тест 6. Скільки існує етапів під час розроблення параметричних стандартів:

1. 3.
2. 4.
3. 5.
4. 2.

Тест 7. Документ, що встановлює правила, загальні принципи ч характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів, це є:

1. закон.
2. правила.
3. рекомендації.
4. нормативні документи

Тест 8. Вкажіть який документ встановлює правила, загальні принципи ч характеристики щодо різних видів діяльності або їх результатів:

1. нормативний.
2. нормативно-технічний.
3. інструкція.
4. технічний.

Тест 9. В якому разі технічний комітет отримує право юридичної особи:

1. з моменту реєстрації.
2. в процесі безпосередньої діяльності.
3. на підставі результатів діяльності.
4. з моменту його створення.

Тест 10. Придатність продукції, процесів, послуг до спільного використання, що не викликає небажаних взаємодій, за даних умов для виконання встановлених вимог, це є :

1. уніфікація.
2. взаємозамінність.
3. сумісність.
4. агрегування.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До універмагу надійшла партія штанів чоловічих з бавовняної тканини. Був проведений комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні пороки:

- ✓ ліва сторона банта штанів довше правої на 2 мм (23% партії);
- ✓ на задній половинці брюк - місцеве потовщення ниток утоку не більше двократної товщини - 3 мм (11%);
- ✓ неспівпадання за довжиною клапана та рамки прорізної кишені - 5 мм (18%);
- ✓ помітно виявлена різновідтінковість лівої та правої сторін банта штанів (29%);
- ✓ тускла поверхня (10%);
- ✓ різкий блиск на поверхні (9%).

Визначте сорт тканин. Проаналізуйте отримані дефекти, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного зразку. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "кругової діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 21

1. Виконати тести.

Тест 1. Штриховий код, який є міжнародним стандартним кодом маркування споживчих, це:

1. штриховий код «ITF».
2. штриховий код «UPC».
3. штриховий код 128.
4. штриховий код «EAN-13».

Тест 2. Штриховий код, який використовується в багатьох галузях для кодування цифрових даних і являється міжнародним стандартним кодом для маркування тари та упаковки одиниць поставки, це:

1. штриховий код «128».
2. штриховий код «EAN-8».
3. штриховий код «ITF».
4. штриховий код «39».

Тест 3. Предмет (продукція, процес, послуга), який підлягає стандартизації, це:

1. нормативний документ.
2. стандарти.
3. об'єкт стандартизації
4. міжнародний стандарт.

Тест 4. Реєстрації в органах Держстандарту України не підлягають:

1. стандарти підприємства.
2. галузеві стандарти.
3. технічні умови.
4. державні стандарти.

Тест 5. Створення різноманітних об'єктів шляхом компонування з обмеженої кількості стандартних елементів, це:

1. агрегування.
2. сумісність.
3. взаємозамінність.
4. уніфікація.

Тест 6. Придатність одного виробу, процесу, послуги для використання замість іншого виробу, процесу з метою виконання одних і тих самих вимог-це:

1. взаємозамінність.
2. уніфікація.
3. сумісність
4. агрегування.

Тест 7. Відсутність недопустимого ризику, пов'язаного з можливістю завдання будь-якої шкоди, це:

1. безпека.

2. охорона навколишнього середовища.
3. уніфікації.
4. оптимізація.

Тест 8. Сутність послуг, що характеризуються загальним цільовим чи функціональним призначенням, це:

1. група однорідних послуг.
2. підгрупа однорідних послуг.
3. вид послуг.
4. частина послуг.

Тест 9. Штриховий код, який використовується в міжнародній прискореній пошті та інших галузях, це:

1. штриховий код «EAN-13».
2. штриховий код «ITF».
3. штриховий код «39».
4. штриховий код «EAN-8».

Тест 10 Код, яким кодується повний набір знаків комп'ютерного алфавіту, це:

1. штриховий код «EAN-I 3».
2. штриховий код «ITF»
3. штриховий код 39.
4. штриховий код «EAN-8».

2. Виконати ситуаційне завдання.

Українська фірма з виготовлення меблів протягом року почала втрачати своїх споживачів. Було вирішено провести дослідження причин втрати споживачів на протязі всього "життєвого циклу" продукції, внаслідок чого були встановлені наступні причини (виражені у відсотках):

- ✓ доставка до місця замовлення (3%);
- ✓ дизайн продукції (9%);
- ✓ високі ціни на вироби (71%);
- ✓ незручність у використанні (11%);
- ✓ погляд та оцінка друзів, родичів (2%);
- ✓ непристосованість до очищення та миття (4%).

Проведіть аналіз цих даних та назвіть способи та методи, за допомогою яких можна вирішити проблему зниження кількості клієнтів. До якого етапу "життєвого циклу" товарів можна віднести дані причини. Зобразіть кількісну залежність причин зниження споживання продукції за допомогою інструменту якості "стовбчастого графіку", який використовують в міжнародній практиці. Назвіть головну причину, яка найбільше вплинула на зниження якості продукції.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 22

1. Виконати тести.

Тест 1. Міжнародна організація споживчих спілок, це:

1. ІМКО.
2. МАГАТЕ.
3. МОСС.
4. ІКАТО.

Тест 2. Організація ООН з питань здійснення науки і культури, це:

1. ЮНЕСКО.
2. ЮНІДО.
3. ІМКО.
4. МОП.

Тест 3. Організація з промислового розвитку ООН, це:

1. ЮНІДО.
2. ІМКО.
3. МАС.
4. ЮНКТАД.

Тест 4. Комітет з науково-технічної інформації, це:

1. СТАКО.
2. ЯВКО.
3. ІНФКО.
4. КОПОЛКО.

Тест 5. Комітет із захисту інтересів споживачів, це:

1. ДЕВКО.
2. ІНФКО.
3. КОПОЛКО.
4. РЄМКО.

Тест 6. Комітет з вивчення наукових принципів стандартизації, це:

1. СТАКО.
2. ЯВКО.
3. ІНФКО.
4. КОПОЛКО.

Тест 7. Комітет зі стандартних зразків, це:

1. РЄМКО.
2. КОПОЛКО.
3. ДЕВКО.
4. КАСКО.

Тест 8. Європейський комітет з стандартизації-це організація:

1. СІЛЕК.
2. СЕК.
3. КОПАНТ.
4. ІНСТА.

Тест 9. Де та коли була заснована міжнародна електротехнічна комісія:

1. у Лондоні в 1906 році.
2. у Римі в 1912 році.
3. у Києві в 1953 році.
4. у Парижі в 1968 році.

Тест 10. Ким електротехнічна комісія оголошується:

1. радою.
2. комісією.
3. центром.
4. комітетом

2. Виконати ситуаційне завдання.

До універмагу надійшла партія виробів галантерейних "дзеркало настільне". Був проведений комплексний аналіз якості виробів, в ході якого виявлені наступні пороки:

- ✓ неякісне оформлення рамки виробів (18% партії);
- ✓ всередині присутні сторонні домішки, бульбашки повітря (41%);
- ✓ форма виробу нерівна, невиразна (16%);
- ✓ на поверхні присутні розводи, плями білого кольору (6%); • тускла поверхня (10%);
- ✓ погане кріплення підставки (9%).

Визначте сорт тканин. Проаналізуйте отримані дефекти виробів, з'ясуйте за допомогою яких засобів можна уникнути виникнення неякісних виробів. Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного зразку. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "кругової діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 23

1. Виконати тести.

Тест 1. Наука про вимірювання, методи та засоби забезпечення, їх єдності та засоби досягнення необхідної точності має назву:

1. метрологія.
2. система якості.
3. сертифікація.

4. стандартизація.

Тест 2. Який орган входить до складу державної метрологічної служби:

1. Метрологічна служба підприємства.
2. Держстандарт України.
3. УкрСЕПРО.
4. Територіальне органи Держстандарту.

Тест 3. Основи метрологічного забезпечення складається:

1. з наукових основ.
2. з наукових та законодавчих основ.
3. з наукових, технічних та організаційних основ.
4. з наукових, законодавчих, нормативних, технічних та організаційних основ.

Тест 4. Структура метрологічної служби України складається:

1. з головних організацій.
2. з державних метрологічних служб.
3. з державних та відомих метрологічних служб.
4. з відповідних підрозділів центрального апарату України.

Тест 5. Поліпшення якості продукції, підвищення ефективності виробництва, використання матеріальних цінностей та енергетичних ресурсів, а також наукових досліджень, це:

1. функція метрологічного забезпечення.
2. основна мета метрологічного забезпечення.
3. завдання метрологічного забезпечення.
4. завдання метрологічної служби України.

Тест 6. Розробка науково-методичних, правових та організаційних основ норм і правил, які необхідні для досягнення єдності та потрібності точності вимірів, це:

1. основне завдання метрологічного забезпечення.
2. функція метрологічного забезпечення.
3. основна мета метрологічного забезпечення.
4. мета і завдання метрологічного забезпечення.

Тест 7. Засіб вимірювань, розрахований на вимірювання фізичної величини заданого розміру, це є:

1. начальна міра.
2. міра.
3. сукупна міра.
4. спеціальна міра

Тест 8. Розвиток відомчої метрологічної служби, а також координацію головних та базових організацій метрологічної служби здійснюють:

1. головні організації метрологічної служби.

2. базові організації метрологічної служби.
3. підрозділи міністерств та відомств.
4. державні служби стандартних зразків.

Тест 9. Проведення науково-дослідних робіт у галузі створення та застосування стандартних зразків, це функції:

1. державної служби стандартних зразків.
2. державної служби єдиного часу.
3. головної організації з забезпечення єдиного часу.
4. головної організації метрологічної служби.

Тест 10. Основні одиниці системи СГС:

1. Ом, В
2. М, см
3. См, г, сек.
4. Ом, см.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія цукерок "Білочка" кількістю 50 кг. При комплексній оцінці були встановлені такі показники якості:

Зовнішній вигляд:

- ✓ форма батончика і фігура правильна, відповідає найменуванню;
- ✓ поверхня вкрита глазур'ю, прилипає до пальців (виявлено у 8 кг);
- ✓ колір батончику світло-коричневий, відрізняється від начинки (у 11 кг);
- ✓ поверхня рівномірно забарвлена, патьоків не виявлено.

Структура:

- ✓ однорідна, відповідає консистенції;
- ✓ горіхи нерівномірно розподілені по масі, а в деяких зразках - зовсім відсутні (у 20 кг).

Смак і аромат:

- ✓ аромат приємний, ванільний, відповідний даному виду виробу,
- ✓ кислий присмак (5 кг).

Вологість: 20% (у 6 кг).

Упакування: заповані неправильно (у 27 кг).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення, використовуючи інструмент якості "радіаційну діаграму".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 24

1. Виконати тести.

Тест 1. Показник якості продукції, що відноситься до кількох її властивостей, це є:

1. державний показник якості
2. галузевий показник якості
3. комплексний показник якості
4. міждержавний показник якості

Тест 2. Вираження певних потреб чи їх переведення в набір кількісно чи якісно установлених вимог до характеристик об'єкта, для того, щоб зробити можливим їх виконання та перевірку, це є:

1. вимоги до якості
2. вимоги до законів
3. вимоги до інструкцій
4. вимоги до кодексів

Тест 3. Яка сукупність характеристик об'єкта стосується його здатності задовольняти установлені та передбачені потреби, це є:

1. комплексна характеристика
2. якість
3. повна характеристика
4. часткова характеристика

Тест 4. Вираження певних потреб чи їх переведення в набір кількісно чи якісно установлених вимог до характеристик об'єкта, для того, щоб зробити можливим їх виконання та перевірку, це є:

1. вимоги до якості
2. вимоги до законів
3. вимоги до інструкцій
4. вимоги до кодексів

Тест 5. Орган, що проводить сертифікацію відповідності, це є:

1. орган з стандартизації
2. орган з сертифікації
3. орган з метрології
4. міжнародний орган

Тест 6. Управління системою якості мають право здійснювати:

1. всі нижче перелічені особи
2. директор підприємства
3. головний інженер та керівник відповідної служби
4. зам. директора

Тест 7. Яка з нижче перелічених функцій відноситься до функцій комплексної системи управління якістю продукції:

1. організація підготовки та підвищення кваліфікованості кадрів у цій сфері

2. впровадження та використання сучасних виробничих та інформаційних технологій
3. сприяння забезпечення обороноздатності країни
4. раціональне використання усіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників

Тест 8. Контроль якості має декілька режимів:

1. посилений, нормальний, послаблений
2. мінімальний, стандартний, максимальний
3. слабкий, нормальний, міцний
4. повільний та прискорений

Тест 9. Напрямки виконання функції загального управління, які визначають політику, цілі і відповідальність у сфері якості, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, оперативне управління якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості, це є:

1. комплексна модель якості
2. управління якістю
3. політика якості
4. система якості

Тест 10. Основні напрямки, мета та завдання підприємства в галузі якості, сформульовані його вищим керівництвом, це є:

1. ефективність забезпечення якості
2. управління якістю
3. політика в галузі якості
4. рівень якості

2. Виконати ситуаційне завдання.

Після перевірки якості пластмасової пластини було встановлено, що показник на міцність не відповідає нормам, встановленим стандартом на даний вид продукції. Щоб встановити причину цієї невідповідності був проведений контроль міцності на розрив пластмасової пластини та встановлені наступні фактори, які впливають на міцність:

- ✓ міцність на розрив;
- ✓ метод формовки;
- ✓ матеріал;
- ✓ гігроскопічність;
- ✓ якість;
- ✓ умови формовки;
- ✓ тип;
- ✓ відношення;
- ✓ змішування;
- ✓ частота;
- ✓ тиск;

- ✓ пресування;
- ✓ стиснення;
- ✓ нашарування;
- ✓ товщина;
- ✓ форма;
- ✓ температура;
- ✓ час;
- ✓ вологість.

Дослідіть дані фактори за допомогою причинно-наслідкової діаграми. Який фактор найбільше впливає на міцність на розрив. Які нормативні документи потрібно використати при визначенні якості даного виробу.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 25

1. Виконати тести.

Тест 1. Фізичне явище, або сукупність фізичних явищ, що покладені в основу вимірювань, це є:

1. метод вимірювань
2. принципи вимірювання
3. вірність вимірювання
4. достовірність вимірювань

Тест 2. Сукупність прийомів використання принципів і засобів вимірювання, це є:

1. принцип вимірювання
2. вартість вимірювання
3. достовірність вимірювання
4. метод вимірювання

Тест 3. Засіб вимірювання, що забезпечує відтворення та зберігання одиниці фізичної величини з метою передачі розміру одиниці зразковим, а від них робочим засобом вимірювань і які затверджені згідно встановленого порядку, це є:

1. зразок
2. експонат
3. посібник
4. еталон

Тест 4. Еталон, який відтворює одиницю в особливих умовах, в яких пряма передача розміру одиниці від існуючих еталонів технічно неможлива з необхідною точністю, це є:

1. еталон
2. спеціальний еталон
3. еталон-копія
4. еталон-порівняння

Тест 5. Еталон, який відтворює одиницю з самою високою в країні точністю, це є:

1. еталон
2. первинний еталон
3. вторинний еталон
4. спеціальний еталон

Тест 6. Первинний або спеціальний еталон, офіційно затверджений як вихідний для країни, це є:

1. еталон
2. еталон-копія
3. еталон-свідок
4. державний еталон

Тест 7. Вторинний еталон, призначений для збереження одиниці і передачі її розміру робочим еталоном, це є:

1. еталон-копія
2. еталон-свідок
3. еталон-порівняння
4. робочий еталон

Тест 8. Вторинний еталон, призначений для порівняння еталонів, які з тих чи інших причин не можуть бути безпосередньо порівняні один з одним, це є:

1. еталон-порівняння
2. еталон-копія
3. еталон-свідок
4. робочий еталон

Тест 9. Вторинний еталон, призначений для перевірки збереження державного еталону, для заміни на випадок пошкодження або втрати, це є:

1. еталон-порівняння
2. еталон-свідок
3. еталон-копія
4. робочий еталон

Тест 10. Де зберігаються державні еталони:

1. в метрологічних інститутах та інших органах державної метрологічної служби країни
2. в архівах
3. в бібліотеках
4. у фондах

2. Виконати ситуаційне завдання.

До супермаркету була доставлена партія шоколадних плиток з начинкою, кількістю 50 кг. При комплексній оцінці були встановлені такі показники якості:

Зовнішній вигляд:

- ✓ поверхня яскрава, має плями невеликого діаметру (виявлено у 9 кг);
- ✓ форма плитки і фігури правильні;
- ✓ консистенція тверда. *Колір:*
- ✓ поверхня має коричневе забарвлення;
- ✓ присутні плями сірого кольору й патьоки (у 14 кг).

Структура:

- ✓ однорідна;
- ✓ горіхи нерівномірно розподілені по масі (у 20 кг).

Смак і аромат:

- ✓ аромат шоколадний;
- ✓ смак шоколадний з домішками.

Вологість: 1% (у 2 кг).

Масова частка цукру: 70% (у 5 кг).

Упакування:

- ✓ на одній стороні зіпсоване (виявлено у 1/3 частині партії);
- ✓ відсутній шар фольги (виявлено у всієї партії товару).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 26

1. Виконати тести.

Тест 1. Проведення одночасного вимірювання двох або кількох не однойменних величин для знаходження залежності між ними:

1. статистичне вимірювання
2. відносне вимірювання
3. побічне вимірювання
4. спільне вимірювання

Тест 2. Вимірювання відношення величини до іншої однорідної величини:

1. статистичне вимірювання
2. відносне вимірювання
3. побічне вимірювання
4. спільне вимірювання

Тест 3. Вимірювання величини, яке можна вважати незмінним:

1. статистичне вимірювання
2. відносне вимірювання

3. непряме вимірювання
4. спільне вимірювання

Тест 4. Якість вимірів, що відображає наближення до нуля систематичних похибок у їхніх результатах:

1. точність вимірювань
2. правильність вимірювань
3. подібність вимірювань
4. поправка

Тест 5. Засіб вимірювання, що призначений для відтворення фізичної величини заданого розміру:

1. міра
2. компаратор
3. технічний засіб
4. вимірювальний прилад

Тест 6. У разі, коли вимірювана величина залишається постійною в часі, це є:

1. статична вимірювана величина
2. динамічна вимірювана величина
3. змінна вимірювана величина
4. не стабільна вимірювана величина

Тест 7. У разі, коли в процесі вимірювання величина змінюється і є несталою в часі, це є:

1. динамічна вимірювана величина
2. статична вимірювана величина
3. повна вимірювана величина
4. часткова вимірювана величина

Тест 8. В якому разі відповідно до стадії розробки та впровадження до виробництва продукції відрізняють два види випробувань: 1.. приймальні та контрольні

2. періодичні та контрольні
3. первинні та вторинні
4. початкові та кінцеві

Тест 9. Довіра до результатів вимірювання, це:

1. вартість вимірювань
2. принцип вимірювань
3. достовірність вимірювань
4. метод вимірювань

Тест 10. Технічні засоби, що використовуються при вимірюваннях, і які мають метрологічні характеристики, це:

1. засоби вимірювань

2. засоби використання
3. засоби відношень
4. засоби проведення

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину харчових продуктів була доставлена партія мармеладу желейного різного після зберігання на продовольчій базі кількістю 50 кг. Був проведений аналіз якості даного товару та встановлені наступні показники:

✓ *Зовнішній вигляд:* продовгувата форма у вигляді апельсинових та лимонних дольок;

✓ *Форма:* правильна, без деформацій, відстає корочка (виявлено у 25 кг);

✓ *Стан зовнішньої поверхні та корочки:* нерівномірно обсипана цукровим піском, присутні ознаки розчинення цукру (у 16 кг);

✓ *Запах, смак і колір:* ясно виражений, відповідний даному найменуванню мармеладу, присутній сторонній запах (у 7 кг);

✓ *Консистенція:* драглеподібна, підлягає різанню ножем;

✓ *Вологість:* 24% (30% партії);

✓ *Вміст редукуючих речовин:* 21% (15% партії");

✓ *Вміст солей міді:* 0,01% (9% партії);

✓ *Упаковка:* дно коробок, в які розфасований мармелад, не вислане чистим папером (виявлено у всієї партії).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даного товару після зберігання на базі. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 27

1. Виконати тести.

Тест 1. Значення фізичної величини, знайдене експериментальним шляхом і настільки наближене до істинного значення, що для певної мети може бути використане замість нього, це є:

1. дійсне значення
2. незалежне значення
3. допустиме значення
4. еталонне значення

Тест 2. Значення ФВ, яке ідеальним чином відображає в якісному і кількісному відношенні відповідну властивість об'єкту, це є:

1. істинне значення
2. експериментальне значення
3. вимірюване значення

4. дійсне значення

Тест 3. Вимірювання, при яких шукаємо значення ФВ знаходять безпосередньо з експериментальних даних, це є:

1. побічні способи отримання результатів
2. прямі способи отримання результатів
3. сукупні способи отримання результатів
4. непрямі способи отримання результатів

Тест 4. Яка перевірка проводиться під час експлуатації та зберігання засобів вимірювання незалежно від строків їх періодичної повірки:

1. первинна
2. періодична
3. позачергова
4. вторинна

Тест 5. Сукупність дій, що виконуються для визначення й оцінки похибки засобів вимірювання з метою встановлення відповідності точносних характеристик регламентованим значенням і придатності засобу вимірювання для використання, це є:

1. перевірка засобів вимірювання
2. повірка засобів вимірювання
3. контроль засобів вимірювання
4. тестування засобів вимірювання

Тест 6. Еталон, який відтворює одиницю з самою високою в країні точністю, це є:

1. еталон
2. первинний еталон
3. вторинний еталон
4. спеціальний еталон

Тест 7. Первинний або спеціальний еталон, офіційно затверджений як вихідний для країни, це є:

1. еталон
2. еталон-копія
3. еталон-свідок
4. державний еталон

Тест 8. Яке значення фізичної величини ідеальним чином відображає в кількісному і якісному відношенні відповідну властивість об'єкта:

1. істинне
2. дійсне
3. точне
4. єдине

Тест 9. Метрологічна атестація імпортованих засобів вимірювань передбачає:

1. визначення відповідності значень, отриманих при використанні засобів вимірювань в державі, яка виробляє їх в нашій країні та можливості обслуговування у процесі їх експлуатації
2. встановлення первинних метрологічних характеристик
3. встановлення вторинних метрологічних характеристик
4. встановлення еталонних характеристик

Тест 10. Основними характеристиками вимірювань є:

1. принцип, метод, похибка, вірність, певність
2. метод, засіб, вірність, принцип, певність
3. точність, засіб, метод, принцип
4. певність, метод, засіб, вірність, точність

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину харчових продуктів була доставлена партія халви соняшникової неглазурованої в кількості 50 кг. Був проведений аналіз якості даного товару та встановлені наступні показники:

- ✓ *Зовнішній вигляд:* поверхня липка (характерно для всієї партії);
- ✓ *Запах і смак:* ясно виражений, відповідний даному найменуванню халви, присутній сторонній запах (виявлено у 11 кг);
- ✓ *Консистенція:* крихкувата, ножом ріжеться при гарному натисканні (у 5 кг);
- ✓ *Вміст сторонніх домішок:* 0,2% (у 7% партії);
- ✓ *Вологість:* 2,5%;
- ✓ *Вміст загального цукру в перерахунку на суху речовину:* 50% (65% партії);
- ✓ *Вміст редуруючих речовин:* 21% (25% партії);
- ✓ *Вміст жирів:* 29,5% (80% партії);
- ✓ *Вміст загальної золи:* 1,0% (47% партії).

Оцініть ці показники, посилаючись на нормативні документи. Зробіть висновки про якість даних виробів. З'ясуйте, якими документами, засобами потрібно користуватися при визначенні якості. Порівняйте визначені показники зі встановленими у стандарті. Виявіть відхилення і представте їх за допомогою "радіаційної діаграми".

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 28

1. Виконати тести.

Тест I. Яка процедура, за допомогою якої третя сторона дає письмову гарантію, що продукція, процес чи послуга відповідають заданим вимогам, це є:

1. стандартизація
2. метрологія

3. сертифікація
4. управління якістю

Тест 2. Вкажіть, які напрямки діяльності функції загального управління визначають політику в галузі якості, мету та відповідальність, а також здійснюють їх за допомогою таких засобів, як планування якості, керування якістю, забезпечення якості та поліпшення якості в межах системи якості, це є:

1. політика якості
2. вдосконалення якості
3. виконання якості
4. управління якістю

Тест 3. Комплексний показник, що відображає відношення сумарного корисного ефекту від експлуатації або використання продукції до сумарних затрат на створення та експлуатацію або використання, це є:

1. інтегральний показник якості
2. комплексний
3. міждержавний
4. міжгалузевий

Тест 4. Розробка проекту, його експертиза та затвердження, виробництво, обіг і реалізація, споживання, це є:

1. стадії життєвого циклу продукції
2. система якості
3. комплексне управління якістю
4. оцінка рівня якості продукції

Тест 5. Сутність організаційної структури, методик, процесів та ресурсів, необхідних для здійснення управління якістю, це є:

1. система якості
2. організаційна структура якості
3. управління якістю
4. процеси із забезпечення якості

Тест 6. Стандарт, що встановлює вимоги до номенклатури та значення показника якості матеріалів, напівфабрикатів, деталей, збірних одиниць, методів їх визначення та оцінки має назву:

1. спеціальний
2. основний
3. загальний
4. додатковий

Тест 7. Всі планові та систематично виробничі види діяльності в межах системи якості, яка підтверджує, що у випадку необхідності об'єкт буде виконувати вимоги якості, являють собою:

1. забезпечення якості

2. управління якістю
3. поліпшення якості
4. керівництво якістю

Тест 8. Сукупність властивостей і характеристик виробу чи послуги, що забезпечують задоволення зумовлених чи гаданих потреб, це є:

1. відносна якість
2. якість
3. рівень якості
4. управління якістю

Тест 9. Результат діяльності чи процесів (матеріальної або нематеріальної продукції), це є:

1. відносна якість
2. якість
3. виріб-послуга
4. рівень якості

Тест 10. Точна технічна оцінка, здійснена кількісно, це є:

1. відносна якість
2. рівень якості чи міра якості
3. управління якістю
4. забезпечення якості

2. Виконати ситуаційне завдання.

На ринок надійшла партія чоловічого шкіряного взуття, більшість пар в якій виявилися з дефектами:

- ✓ колір взуття чорний (лівий черевик світліше, ніж правий);
- ✓ інтервал між розмірами дорівнює 6,5 мм;
- ✓ набійка лівого черевика товще, ніж правого на 2 мм;
- ✓ нитки, використані при прошиві взуття не гармонують з оздобленням;
- ✓ розірвана підкладка;
- ✓ м'які носки;
- ✓ відсутність маркірування;
- ✓ відсутність гарантійних строків.

Проаналізуйте виробничий процес цього товару і побудуйте причинно-наслідкову діаграму, яка відображає чисельність факторів, які вплинули на появу браку (порушення технології виробництва, погана якість сировини, конструкція устаткування, кваліфікація і похибки персоналу, мікроклімат у бригаді, невідповідний стан документації чи її відсутність). Зробіть висновки про ступінь якості взуття згідно з нормативно-технічною документацією. Назвіть заходи усунення дефектів та покращення якості.

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 29

1. Виконати тести.

Тест 1. З чого складається метрологічне забезпечення:

1. із наукової і законодавчої основ
2. із нормативної, технічної основ
3. із наукової, законодавчої, технічної та організаційної основ
4. із організаційних основ

Тест 2. Мережа організацій, окрема організація або окремий підрозділ, на які покладена відповідальність за забезпечення єдності вимірювань в закріпленій сфері діяльності, це є:

1. державна метрологічна служба
2. метрологічна служба
3. відомча метрологічна служба
4. метрологічний контроль

Тест 3. Система державних метрологічних органів, на які накладена відповідальність за забезпечення єдності вимірювань у державі, це є:

1. метрологічна служба
2. державна метрологічна служба
3. відомча метрологічна служба
4. метрологічний контроль

Тест 4. Структура метрологічної служби України складається з:

1. головних організацій
2. державних та відомчих метрологічних служб
3. відповідних підрозділів центрального апарату України
4. міністерств та відомств

Тест 5. Аналіз та оцінка правильності прийнятих у документації технічних величин у галузі реалізації метрологічних норм та правил:

1. метрологічна експертиза документації
2. державний метрологічний нагляд
3. державне випробування засобів вимірювання
4. відомчий нагляд

Тест 6. Діяльність спеціально уповноважених органів державної метрологічної служби з метою перевірки дотримання метрологічних норм та правил:

1. державний метрологічний нагляд
2. відомчий нагляд
3. відомча метрологічна служба
4. метрологічна служба

Тест 7. Дослідження засобів вимірювання, що виконується метрологічним органом для визначення метрологічних якостей цього засобу вимірювань та видача документа із зазначенням отриманих даних:

1. метрологічна атестація засобів вимірювання
2. державне випробування засобів вимірювання
3. метрологічна експертиза документації
4. перевірка засобів вимірювання

Тест 8. Метрологічна служба міністерства чи іншого центрального органу державної виконавчої влади, об'єднання підприємств (підприємства, відомства, організації):

1. метрологічна служба
2. державна метрологічна служба
3. відомча метрологічна служба
4. метрологічний контроль

Тест 9. Мережа державних та відомчих метрологічних органів, діяльність яких скеровано на забезпечення єдності вимірювань та одноманітних засобів вимірювань:

1. метрологічна служба
2. державна метрологічна служба
3. відомча метрологічна служба
4. метрологічний контроль

Тест 10. Діяльність органів метрологічної служби з метою перевірки на підприємствах (у організаціях) метрологічних норм і правил:

1. державний метрологічний нагляд
2. державна метрологічна служба
3. метрологічна служба
4. відомчий метрологічний контроль

2. Виконати ситуаційне завдання.

До продовольчої бази надійшла партія пшеничного борошна. При огляді цієї партії були виявлені дефекти:

- ✓ неоднорідність по розміру його частинок, розмір більшої частини яких 250 мкм (виявлено у 60 кг);
- ✓ темний відтінок (у 210 кг);
- ✓ вологість становить 15% (у 70 кг);
- ✓ деякі партії виявилися зараженими шкідниками (у 70 кг);
- ✓ при вибіркового дослідженні партій було встановлено, що середній вміст клітчатки становить 2,3% на суху речовину (у 40 кг);
- ✓ наявність часточок отрубів (у 110 кг).

Визначте сорт борошна та зробіть оцінку якості даного продукту, посилаючись на нормативно-технічну документацію та її пункти. Перелічіть документи, які будете використовувати в ході аналізу. Побудуйте діаграму

Парето залежності якості борошна від вказаних дефектів. Визначте, який дефект впливає найбільше на зниження якості борошна (від яких показників залежить якість борошна).

КОНТРОЛЬНЕ ЗАВДАННЯ № 30

1. Виконати тести.

Тест 1. Охарактеризуйте стандартизацію:

1. це діяльність з метою досягнення оптимального упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання щодо реально існуючих чи можливих завдань.
2. це система, яка визначає основну мету і принцип управління народним господарством.
3. це сукупність взаємопов'язаних об'єктів стандартизації.
4. це комплекс взаємопов'язаних робіт в галузі стандартизації.

Тест 2. Визначити, як характеризується комплексна стандартизація:

1. це стандартизація, яка охоплює лише одну галузь народного господарства.
2. це стандартизація, яка охоплює всі галузі народного господарства.
3. це стандартизація, яка виконує всі вимоги міжнародних стандартів.
4. це стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення та використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкту комплексної стандартизації в цілому, так і його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми.

Тест 3. Рациональне використання всіх видів ресурсів, підвищення техніко-економічних показників виробництва є:

1. методи стандартизації.
2. завдання стандартизації.
3. принципи стандартизації.
4. функцією стандартизації.

Тест 4. Яка діяльність з метою досягнення оптимального рівня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального та багаторазового використання відносно дійсно існуючих чи можливих завдань має назву:

1. стандартизація.
2. метрологія.
3. сертифікація.
4. система якості.

Тест 5. Вибір оптимальної кількості різновидів продукції процесів, послуг, значень їх параметрів та розмірів, це є:

1. взаємозамінність.
2. сумісність.
3. агрегаткування.

4. уніфікація.

Тест 6. Об'єктами стандартизації є:

1. елементи державної соціально-економічної програми і державні науково-технічні програми.
2. метрологічні норми, правила вимоги та положення, що забезпечують вірогідність і єдність вимірів.
3. ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, СТП.
4. технічні умови.

Тест 7. Забезпечення якості продукції відповідно до досягнень науки та техніки, потреб населення й народного господарства, це:

1. основне завдання стандартизації.
2. основна мета стандартизації.
3. основний принцип стандартизації.
4. основна функція стандартизації.

Тест 8. Урахування рівня розвитку науки та техніки, екологічних вимог, економічної доцільності та ефективності технічних процесів для виробника, користі та безпеки для споживачів і держави в цілому, це:

1. основне завдання стандартизації.
2. основна мета стандартизації.
3. основний принцип стандартизації.
4. основна функція стандартизації.

Тест 9. Система, яка визначає основну мету та принципи управління, форми та загальні організаційно технічні правила виконання всіх видів робіт із стандартизації, це:

1. державна система стандартизації.
2. галузева система стандартизації.
3. міждержавна система стандартизації.
4. міжнародна система стандартизації.

Тест 10. Що таке акредитація?

1. визнання відповідності продукції на рівні держави.
2. визнання відповідності виробленої продукції стандартам.
3. офіційне визнання прав дослідної лабораторії.
4. офіційне визнання прав підприємства виробляти певну продукцію.

2. Виконати ситуаційне завдання.

До магазину надійшла партія печива цукрового із пшеничного борошна 50 кг. При комплексному дослідженні цієї партії були встановлені такі параметри якості:

- ✓ *Форма:* квадратна, краї рівні, присутні прим'ятини (виявлено в 26 кг);

- ✓ *Поверхня*: рівна, з малюнком, присутні оголені місця на лицьовій стороні (У 8 кг);
- ✓ *Колір*: відповідний даному найменуванню печива, коричневого відтінку, нерівномірний (у 16 кг);
- ✓ *Запах і смак*: відповідний даному найменуванню печива;
- ✓ *Вміст загального цукру в перерахунку на суху речовину*: 23,0%;
- ✓ *Вміст жиру у перерахунку на суху речовину*: 9,0%;
- ✓ *Вологість*: 6,5%.

Визначте сорт борошна та зробіть оцінку якості даного продукту, посилаючись на нормативно-технічну документацію та її пункти. Перелічіть документи, які будете використовувати в ході аналізу. Побудуйте "радіаційну діаграму" залежності якості борошна від виявлених дефектів. Визначте, який дефект впливає найбільше на зниження якості борошна (від яких показників залежить якість борошна).

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

Основна література

1. М'ячиков О.В., Янчева М.О., М'ячикова Н.І. Опорний конспект лекцій з дисципліни "Основи стандартизації, метрології та управління якістю" для студентів товарознавчого факультету. - Харків: ХДУХТ, 2002. - 190 с.
2. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології та управління якістю: Навч. посіб. - К.: КНТЕУ, 2001. - 446 с.
3. Козлова А.В. Стандартизация, метрология, сертификация в общественном питании. - М.: Мастерство, 2001.
4. Стандартизация, сертификация і метрологія. - К.: Вид-во КНТЕУ, 2001.

Додаткова література

1. Артемьев Б.Г., Голубев СМ. Справочное пособие для работников метрологических служб. - М.: Изд-во стандартов, 1990. - 528 с.
2. Маркин Н.С., Ершов В.С. Метрология. Введение в специальность. - М: Изд-во стандартов, 1991.
3. Принципи, методи та практика міжнародної стандартизації. - Довідник. Київ-Львів, 1995.-280 с.
4. Принципи, методи та досвід роботи у сфері забезпечення якості і сертифікації. Посібник. - Львів-Київ, 1995. - 340 с.
5. Стандартизация и конкурентоспособность промышленной продукции. Зарубежный опыт. -М.: Изд-во стандартов, 1991.
6. TQM - Загальна система управління якістю. - УАЯ, 1997.
7. Цейтлин В.Г. Метрологическое обеспечение качества продукции. - М.: Изд-во стандартов, 1988.
8. Волков С.С, Гейлер З.Т. Управление качеством продукции средствами активного контроля. - М.: Изд-во стандартов, 1989. - 260 с.
9. Николаева М.А. Товарная экспертиза. -М.: Деловая литература, 1998.
10. Николаева М.А. Товароведение потребительских товаров. - М: Норма, 1997.
11. Кройтер В.А. Защита прав потребителя. - Харьков, АО «Бизнес Информ», 1996.
12. Державна система стандартизації. - К.: Держстандарт України, 1994.
13. Закон України "Про захист прав споживачів", 1992.
14. Державна система сертифікації України: методи, правила, організація діяльності. - Довідник, Київ-Львів, 1995.
15. Койфман Ю.І. та ін. Міжнародна стандартизація та сертифікація систем якості. - Довідник, Львів-Київ. - Видання ТК-93 "Управління якістю і забезпечення якості", 1995.
16. Круглов М.И. и др. Стандартизация и управление качеством продукции в лёгкой промышленности. - М.: Легпромбытиздат, 1991.

Укладачі: ГОЛОВКО Микола Павлович
М'ЯЧИКОВ Олександр Васильович
ПОЛУПАН Валентин Вадимович

ТЕХНІЧНЕ РЕГУЛЮВАННЯ
(ОСНОВИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ, МЕТРОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ
ЯКІСТЮ)

МЕТОДИЧНІ ВКАЗІВКИ

для комплексного контролю знань

для студентів денної та заочної форми навчання
освітнього рівня «бакалавр»
напряму підготовки 6.050300
«Товарознавство та торгівельне підприємництво»

Підп. до друку _____.2011 Формат 60×84/16. Папір офсет. Друк офсет.
Обл.-вид. арк. 10,5. Ум. друк. арк. 11,8. Тираж ____ прим. Замов. № ____.

Видавець і виготовлювач

Харківський державний університет харчування та торгівлі
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2319 від 19.10.2005 р.