	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 1 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------


**Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Межотраслевой институт подготовки кадров и информации»**



УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ

Рабочая программа профессиональной переподготовки

Санкт-Петербург
2016

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 2 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------

УТВЕРЖДЕНО
протоколом заседания
Кафедры ОСП
от 11.01.2016г. № 1

Цель: профессиональная переподготовка специалистов, получение ими дополнительных компетенций по вышеуказанной программе, предусматривающей изучение отдельных дисциплин, разделов науки необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности.

Категория слушателей: специалисты, имеющие высшее профессиональное образование, неполное высшее и среднее профессиональное образование.

Срок обучения:
506 академических часов (в том числе лекции– 296 академический час, практические – 210 академических часов), 21 неделя

Режим занятий: 6 дней в неделю, 4-5 часов в день

Форма обучения: заочная (с применением дистанционных технологий).

Составила:
Козлова Инга Владимировна, старший преподаватель

Издательство Межотраслевого института подготовки кадров и информации

МИПКИ 2016

Издание 4-е, дополненное

СОДЕРЖАНИЕ

1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН.....	4
2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	5
3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	6
4. ПРОГРАММА КУРСА	8
<i>Тема 1. ВВЕДЕНИЕ В МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА</i>	8
<i>Тема 2. ОСНОВЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА: КОНТРОЛЬ В ОБЕСПЕЧЕНИИ КАЧЕСТВА ПРОДУКЦИИ И СИСТЕМ КАЧЕСТВА</i>	9
<i>Тема 3. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА: ПРЕМИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА</i>	9
<i>Тема 4. МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ ИСО СЕРИИ 9000</i>	9
<i>Тема 5. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА</i>	9
<i>Тема 6. СИСТЕМЫ ЭКОЛОГИЧЕСКОГО МЕНЕДЖМЕНТА</i>	10
<i>Тема 7. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ</i>	10
<i>Тема 8. СРЕДСТВА И МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ</i>	10
<i>Тема 9. УПРАВЛЕНИЕ РИСКАМИ</i>	10
<i>Тема 10. УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ</i>	11
<i>Тема 11. АУДИТ СИСТЕМ КАЧЕСТВА</i>	11
<i>Тема 12. СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА</i>	11
5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ	11
6. СПИСОК ВОПРОСОВ.....	11
7. СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ	14




1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование разделов и дисциплин	Всего, час.	В том числе	
			Лекции	Практические занятия
1.	Введение в менеджмент качества: основные положения и философский подход	36	36	
2.	Основы обеспечения качества: контроль в обеспечении качества продукции и систем качества	40	26	14
3.	Системы менеджмента качества: премии в области качества	38	38	
4.	Международные стандарты ИСО серии 9000	40	20	20
5.	Системы менеджмента качества	42	32	10
6.	Системы экологического менеджмента	42	21	21
7.	Производственная безопасность	42	21	21
8.	Средства и методы управления качеством	50	34	16
9.	Управление рисками	40	20	20
10.	Управление знаниями	40	20	20
11.	Аудит систем качества	40	14	26
12.	Сертификация и поддержание сертификата системы качества	40	14	26
13.	Дипломная работа	16		16
	Итого:	506	296	210



2. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Тема	Учебный день																											
	Неделя 1							Неделя 2							Неделя 3							Неделя 4						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Тема 1	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■			-							-							-
Тема 2							-				■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-	■						-
Тема 3							-							-							-		■	■	■	■	■	-
	Неделя 5							Неделя 6							Неделя 7							Неделя 8						
	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
Тема 3	■	■	■	■	■		-							-							-							-
Тема 4					■	■	-	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■			-							-
Тема 5							-							-			■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-
	Неделя 9							Неделя 10							Неделя 11							Неделя 12						
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Тема 5	■						-							-							-						-	
Тема 6		■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-							-							-
Тема 7							-					■		-	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-
Тема 8																										■	■	
	Неделя 13							Неделя 14							Неделя 15							Неделя 16						
	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112
Тема 8	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-							-							-
Тема 9							-					■	■	-	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-
Тема 10							-							-							-			■	■	■	■	-
	Неделя 17							Неделя 18							Неделя 19							Неделя 20						
	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140
Тема 10	■	■	■	■	■	■	-	■						-							-							-
Тема 11							-	■	■	■	■	■	■	-	■	■	■	■	■	■	-							-
Тема 12							-							-					■	■	-	■	■	■	■	■	■	-
	Неделя 21																											
	141	142	143	144	145	146	147																					
Тема 12	■	■	■				-																					
Дипломная работа			■	■	■	■	-																					

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 6 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------

3. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Виды профессиональной деятельности, к которым готовятся слушатели, освоившие программу профессиональной переподготовки:

- производственно-технологическая;
- организационно-управленческая;
- научно-исследовательская;
- проектно-конструкторская.

Выпускник, освоивший программу профессиональной переподготовки, в соответствии с видом (видами) профессиональной деятельности, готов решать следующие профессиональные задачи:

производственно-технологическая деятельность:

- непрерывное исследование производственных процессов с целью выявления производительных действий и потерь;
- выявление необходимых усовершенствований и разработка новых, более эффективных средств контроля качества;
- метрологическое обеспечение проектирования, производства, эксплуатации технических изделий и систем;
- разработка методов и средств повышения безопасности и экологичности технологических процессов;
- организация информационных технологий в управлении качеством и защита информации;
- осуществление сертификации систем управления качеством;

организационно-управленческая деятельность:


- организация действий, необходимых при эффективной работе системы управления качеством;
- организация мероприятий по улучшению качества продукции и оказания услуг;

научно-исследовательская деятельность:

- разработка и исследование моделей систем управления качеством;
- анализ состояния и динамика показателей развития систем управления качеством продукции и услуг;
- анализ и разработка новых, более эффективных методов и средств контроля за технологическими процессами;
- разработка и анализ эффективных методов обеспечения качества;
- исследование и разработка моделей систем качества и обеспечение их эффективного функционирования;
- исследование, анализ и разработка статистических методов контроля качества;
- исследование методов планирования качества;

проектно-конструкторская деятельность:

- разработка современных критериев и показателей достижения целей, построения структуры их взаимосвязей, выявление приоритетов решения задач с учетом нравственных аспектов деятельности;
- проектирование и совершенствование коммуникационных процессов и процедур признания заслуг качественно выполненной работы;
- проектирование процессов с целью разработки стратегии никогда не прекращающегося улучшения качества.

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 7 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------

В результате освоения программы профессиональной переподготовки у выпускника должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции.

Общекультурные компетенции:

- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения;
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала.

Общепрофессиональные компетенции:

- способность формулировать цели и задачи исследования, выявлять приоритеты решения задач, выбирать и создавать критерии оценки;
- способность к самостоятельному обучению новым методам исследования;
- способность использовать на практике умения и навыки в организации исследовательских и проектных работ, в управлении коллективом;
- способность применять современные методы исследования, оценивать и представлять результаты выполненной работы;
- способность идентифицировать основные процессы и участвовать в разработке их рабочих моделей;
- способность участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества;
- способность владеть и оперировать терминологией в сфере менеджмента качества, принятыми в международных и российских стандартах ИСО серии 9000;
- способность идентифицировать и применять элементы функционирования различных моделей, систем и премий в области качества в мире;


Профессиональные компетенции:

производственно-технологическая деятельность:

- способность проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества;
- способность прогнозировать динамику, тенденции развития объекта, процесса, задач, проблем, их систем, пользоваться для этого формализованными моделями, методами;
- способность применения статистических методов контроля качества, других инструментов качества;
- способность анализа метрологической работы, оценки ее эффективности, включая эффективность методов метрологического контроля, с учетом требований нормативно-правовых актов в области метрологии.

организационно-управленческая деятельность:

- способность на основе концепции всеобщего управления качеством участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем ее реализации;
- способность разрабатывать планы научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, участвовать в их выполнении;
- способность проявлять качества лидера для целенаправленного достижения высоких результатов в области качества путем влияния на персонал Организации;
- способность описывать организационно-функциональные структуры, положения по подразделениям, должностные обязанности, а также анализ этих документов на соответствие требованиям организации в области качества;

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 8 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------

- способность применять знания по управлению персоналом, включая самые современные методики мотивации; проведения совещаний по вопросам повышения качества функционирования процессов, улучшения документации СМК, повышению качества работы с потребителями и поставщиками;
- способность применять знания по управлению документацией в Организации;
- способность к постановке задач в области повышения качества для процессов «Маркетинг и PR», «Логистика», «Управление ресурсами», «Управление персоналом», «ИР»;
- Способность к подготовке системы менеджмента качества Организации к прохождению сертификационного и ресертификационных аудитов на соответствие СМК требованиям международного и российского стандартов качества.

научно-исследовательская деятельность:

- способность осуществлять постановку задачи исследования, формирование плана его реализации;
- способность выбирать существующие или разрабатывать новые методы исследования, в том числе с применением элементов систем эффективного менеджмента, таких как TQM, TQC, DMAIC, Кайдзен, Шесть сигма, Бережливое производство, 5 S и других;
- способность разрабатывать рекомендации по практическому использованию полученных результатов исследований;

проектная деятельность:


- способность формулировать цели проекта (программы) решения задач (проблем), критерии и показатели достижения целей, выстраивать структуры их взаимосвязей;
- способность разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности;
- способность внедрять системы менеджмента качества в Организации (или ее элементов) на основе международных, российских или внутренних стандартов, совершенствования системы менеджмента качества в Организации;
- способность перспективного и текущего планирования деятельности организации в области качества с учетом ее стратегических планов, Миссии и Политики в области качества;
- способность описания бизнес- процессов в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000, управления ими и анализа их функционирования на основе документации СМК организации;
- способность планировать внутренние аудиты системы менеджмента качества в Организации, их организацию, проведения, анализа и разработки планов по проведению корректирующих действий и риск-менеджменту.

4. ПРОГРАММА КУРСА

Тема 1. Введение в менеджмент качества

Управление качеством это воздействие на производственный процесс с целью обеспечения требуемого качества продукции или услуги.

Поэтому, чтобы эффективно управлять качеством, мы должны представить себе, какова «технология» такого воздействия и от каких основных факторов

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 9 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	---------------------------

зависит качество продукции, чтобы знать, что и как надо делать при управлении качеством.

Ответы на эти вопросы включают в себя как основные, принципиальные положения, так и множество конкретных способов и методов обеспечения качества.

Терминология в сфере менеджмента качества, принятыми в международных и российских стандартах ИСО серии 9000.

Тема 2. Основы обеспечения качества: контроль в обеспечении качества продукции и систем качества

Контроль качества как функция в процессе управления. Что означает термин «контроль»? Виды контроля. Методы контроля, включая статистические методы, их краткое содержание.

Тема 3. Системы менеджмента качества: премии в области качества

Лидерство в обеспечении качества: критерии достижения преимущества; премии в области качества и критерии моделей премий в области качества; процессы оценивания претендентов на премии.

Качества лидера для целенаправленного достижения высоких результатов в области качества путем влияния на персонал Организации.

Тема 4. Международные стандарты ИСО серии 9000

Появление стандартов ИСО 9000 явилось логическим результатом этапов развития управления качеством. История возникновения и эволюция международных стандартов ИСО серии 9000. Международная организация по стандартизации, ее назначение и внутренние стандарты.

Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 в Российской Федерации. Тенденции совершенствования стандартов ИСО. Философия МС ИСО серии 9001.

Тема 5. Системы менеджмента качества

Современный менеджмент организации и подходы к обеспечению качеством. Ретроспектива внедрения системного подхода в управление качеством организации. Примеры структурных функционально-целевых моделей систем менеджмента.


Цели и Политика организации в области качества.

Описание бизнес- процессов в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000, управление ими и анализ их функционирования на основе документации СМК организации.

Постановка задач в области повышения качества для процессов «Маркетинг и PR», «Логистика», «Управление ресурсами», «Управление персоналом» и других поддерживающих процессов.

Описание организационно-функциональных структур, положений по подразделениям, должностных обязанностей, а также анализа этих документов на соответствие требованиям организации в области качества.

Постоянные улучшения эффективности деятельности организации и достижение целей с наименьшими затратами. Согласованная пара стандартов для систем управления качеством. Обзор международного стандарта ИСО 9004:2010 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 10 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	----------------------------

Внедрение системы менеджмента качества в Организации (или ее элементов) на основе международных, российских или внутренних стандартов. Совершенствование системы менеджмента качества в Организации.

Тема 6. Системы экологического менеджмента

Тенденции экологизации жизни общества; проблемы демографической депопуляции и сохранения качества населения; этапы движения к системам управления охраной окружающей среды; осуществление новых подходов к решению проблем охраны природной среды на базе внедрения международных стандартов ИСО серии 14000.

Тема 7. Производственная безопасность

Требования и руководство по применению" и ГОСТ Р 54934-2012/OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования». интегрированная система QESH: качество + здоровье и безопасность + окружающая среда; гармонизация правовых норм и предписаний государств-членов ЕС через установление принудительных требований к здоровью и безопасности путем вхождения в законодательные базы стран-членов; стадии развития философии качества в экологический менеджмент – к вершине качества под названием «этичное производство»; экологическая политика в системе управления охраной окружающей среды – шесть требований; определение аспектов: цели, задачи и планы действий; мониторинг, аудит и сертификация СУООС; будущее качество только через образование.

Тема 8. Средства и методы управления качеством

Установление долговременных целей и краткосрочных задач; необходимость планирования. Перспективное и текущее планирование деятельности организации в области качества с учетом ее стратегических планов, Миссии и Политики в области качества.

Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства. Входной контроль, контроль процессов, проверка результатов и экологический контроль; разработка структуры, установление основных переменных процессов и формулирование основных задач. Разработка структуры, установление основных переменных процессов и формулирование основных задач. Проведение организационных изменений в рамках TQM.

Системы эффективного менеджмента: TQM, TQC, DMAIC, Кайдзен, Шесть сигма, Бережливое производство, 5 S и другие.

Статистические методы управления качеством. Статистические методы контроля качества, других инструментов качества.


Метрологическая работа, оценка ее эффективности. Методы метрологического контроля, с учетом требований нормативно-правовых актов в области метрологии.

Управление документацией в Организации.

Управление персоналом, включая самые современные методики мотивации. Совещания по вопросам повышения качества функционирования процессов, улучшения документации СМК, повышению качества работы с потребителями и поставщиками.

Тема 9. Управление рисками

Этапы управления рисками. Методы оптимизации риска. Реагирование на риски. Менеджмент риска.

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 11 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	----------------------------

Тема 10. Управление знаниями

Внутрифирменные знания по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Менеджмент знаний. Модули системы управления знаниями.

Тема 11. Аудит систем качества

Цели, задачи, методика подготовки и проведения аудиторской проверки на предприятиях; подготовка к проведению аудита; методы проведения и аудита; объективная оценка соответствия требованиям выбранного критерия; ведение записей по результатам аудита; проведение коррекции и ведение записей по результатам.

Планирование внутренних аудитов системы менеджмента качества в Организации, их организация, проведение; анализ и разработка планов по проведению корректирующих действий и риск-менеджменту.

Тема 12. Сертификация систем качества

Нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества. Общие требования к органам по сертификации систем качества. Эксперты по сертификации систем качества. Планирование работ по сертификации систем качества и подготовка системы менеджмента качества Организации к прохождению сертификационного и ресертификационных аудитов на соответствие SMK требованиям международного и российского стандартов ИСО 9001:2015. Инспекционный контроль сертифицированной SMK.


5. КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

Промежуточный контроль знаний проводится путем выполнения тестов по дисциплинам в среде Moodle.

Итоговый контроль знаний проводится путем выполнения тестов по дисциплинам в среде Moodle, а также подготовки и защиты дипломной работы (проекта) в соответствии с процедурой института.

6. СПИСОК ВОПРОСОВ

- Что такое концепция качества?
- Иерархия эталонов качества.
- Виды технических условий.
- Что понимается под обеспечением единства измерений?
- Что входит в статистическую обработку результатов измерений?
- Что является основными процессами обработки информации при обеспечении качества?
- Для чего применяется Биномиальный закон?
- Закон Пуассона.
- Параметры биномиального закона распределения.
- Параметры закона Пуассона.
- Что такое класс качества?
- Что такое политика компании?
- Что такое контроль управления и обеспечение качества.
- Что понимают под повышением качества?
- Производственные единицы системы СИ.
- Назовите эталоны измерений.
- Результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.
- В каких случаях проводят внеплановый инспекционный контроль?

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 12 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	----------------------------

В котором пункте ISO 9001:2015 отражена связь с постановкой целей в области качества и планированием?

Какие пункты ISO 9001:2015 отражают этапы планирования, которые входят в комплекс планирования?

Какой пункт ISO 9001:2015 так или иначе отражает связь с потребителем?

Какие пункты, связанные с требованиями к продукции, которые должна установить организация в соответствии с ISO 9001: 2015?

На каком этапе должен проводиться анализ требований к продукции?

Формы входного контроля.

Виды контроля качества по положению в производственном процессе?

Перечислите этапы контроля качества.

Какой пункт стандарта ISO 9001:2015 отражает требования к внутреннему аудиту?

Какой стандарт ГОСТ Р ИСО регламентирует деятельность внутренних аудиторов организации?

Какими пунктами стандарта ISO 9001:2015 регламентируются мониторинг и измерения процессов и продукции?

В случае обнаружения несоответствующей продукции, какие действия должна предпринимать организация относительно такой продукции?

Определение процесса, предлагаемое стандартом ISO 9000:2015.

В каких действиях организации проявляется применение принципа «процессный подход»?

В каком пункте стандарта отражен принцип процессного подхода к построению СМК в организации?

Какое поведение сотрудника присуще развитой, эффективной корпоративной культуре, которая живет по принципам ISO?

В каком пункте стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 идет о необходимости постоянного организационного совершенствования?

Какой пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 гласит, что Организация должна: **обеспечивать компетентность** лиц на основе соответствующего образования, подготовки и (или) опыта?

Какие понятия относятся к ценностям, которые оказывают положительное влияние на повышение уровня качества в организации?

Кто ввел восьмичасовой рабочий день и минимальный уровень оплаты труда?

Какие пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 имеют отношение к компетентности персонала?

Какие два условия должны присутствовать для того, чтобы можно было начать улучшение процесса?

Какие цели может преследовать организация при проведении изменений?

В каком пункте ГОСТ Р ИСО 9001:2015 отображено сопротивление сотрудника переменам в организации?

Какой пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 касается персонала?

Что такое аудит качества?

Что такое цель аудита?


Что такое область аудита?

Что такое критерии аудита?

Что такое выводы аудита?

Как называются аудиты, проводимые обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей?

Как называются аудиты, проводимые сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами по их поручению?

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 13 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	----------------------------

Как называются аудиты, проводимые внешними, независимыми организациями, например, такими, которые осуществляют сертификацию или регистрацию соответствия требованиям ISO 9001 и ISO 1400?

Кто является заказчиком аудита?

Кто является аудитором?

Что представляет собой сбор и проверка информации о соответствии СМК заявленным требованиям?

Кто такой технический эксперт?

Чем завершается анализ документов СМК проверяемой организации?

Что представляет собой анализ соответствующих документов системы менеджмента, включая записи, и определение их адекватности по отношению к критериям аудита?

Что такое критерии аудита?

Записи, изложения фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены – это...

Что представляет собой совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели?

Что такое объем и границы аудита?

Последовательность выполнения программы аудита.

Обмен информацией во время аудита предполагает...

Что включают методы сбора информации?

Возможные источники информации при проведении аудита.

Как происходит разрешение разногласий по наблюдениям и заключению по результатам аудита между группой по аудиту и проверяемой организацией?

Кто является собственником отчета по аудиту?

Что предусматривает конфиденциальность аудиторской проверки?

Какими личными качествами должен обладать аудитор?

Какова последовательность осуществления процесса оценивания аудиторов?

Методов оценки аудиторов.

Какие вопросы отражает стандарт ГОСТ Р 55568-2013?

Какие вопросы отражает стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-2012?

В каком документе приведён порядок подтверждения соответствия СМК в Российской Федерации?

Каковы основными функциями органа по сертификации?

Какие процедуры являются обязательными процедурами для органа по сертификации?

Какую информацию должен поддерживать и предоставлять по запросу орган по сертификации?

Принципы проведения сертификации.

Какова последовательность выполнения мероприятий при сертификации предприятия?

Кто несет ответственность за соответствие требованиям к сертификации?

Кто является экспертом по сертификации систем менеджмента качества?

Кто является техническим экспертом?

В каком из стандартов приведен «Кодекс поведения» - личные качества, которыми должен обладать аудитор и характеристики данных качеств?

Что предусматривает конфиденциальность аудиторской проверки?

Что такое содержание и границы аудита?

Что является целью проведения сертификации системы менеджмента качества?

Кто определяет область сертификации СМК?



Кто определяет область применения СМК?

Что является объектами аудита при сертификации СМК?

Кто утверждает План аудита СМК?

Последовательность выполнения работ по сертификации.

В каких случаях предусмотрено проведение повторной оценки системы качества сертификационным органом?

В каких случаях осуществляется отмена действия сертификата органом по сертификации?

7. СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Основная литература:

Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.

Нив Генри Р. Пространство доктора Деминга: Принципы построения устойчивого бизнеса. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.– 370с.

Гличев А.В. Основы управления качеством. М.: РИА «Стандарты и качество», 2001.

Лапидус В.А. Всеобщее качество (TQM) в российских компаниях. – М.: ОАО «Типография «Новости», 2002. – 432 с.

Мишин В.М. Управление качеством: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.

Огвоздин В.Ю. Управление качеством. Основы теории и практики. – М.: Изд-во «Дело и Сервис», 2009.

Управление качеством: Том 1. Основы обеспечения качества. Под общей ред. Азарвоа В.Н. –М.: МГИЭМ, 1999.

Фейгенбаум А. Контроль качества продукции. – М.: Экономика, 1990.

Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э.М.Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671с. – (Серия «Зарубежный учебник»).

ГОСТ Р ИСО 9000-2015

ГОСТ Р ИСО 9001-2015

ГОСТ Р ИСО 9004:2010

ГОСТ Р ИСО 14001-2016

ГОСТ Р ИСО 19011:2012

ГОСТ Р ИСО 55568-2013

ГОСТ Р ИСО 54934-2012

ФЗ РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (С изменениями от 01.07.2016.).

Голосовые иллюстрированные лекции на электронных носителях:


Кизиева Н.В. Основы обеспечения качества. Курс лекций для вузов. CD. 2-е изд. СПб.: Изд-во МИПКИ, 2008 г.

Дополнительная литература:

Иняц Н. Малая энциклопедия качества. – В трех частях. – Часть III. – Современная история качества/под общей ред. Ю.В.Василькова и Н.Н.Аниськиной/Пер. с хорватского Л.Н.Белинькой. М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 224с., илл. (Серия «Дом качества»; вып.17(26).

Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000/Н.Хилл, Б.Сельф, Г.Роше – М.: Издательский Дом «Технологии», 2004г. – 192с.

Киянский В.В. Менеджмент качества – философия конкурентоспособности – Уральск, 2003 – 115с.

	АНО «МИПКИ»	Рабочая программа «Управление качеством»	Редакция 4	Лист 15 Всего листов 15
---	----------------	---	---------------	----------------------------

Киянский В.В., Графкин В.Н., Киянская О.В. Система управления охраной окружающей среды по ИСО 14000 в схемах, таблицах и диаграммах/Под ред. проф. Киянского В.В. – Уральск, 2002 – 163с.

Этика и психология в менеджменте аудита. Издание третье дополненное и переработанное. Под ред. проф. В.В.Киянского - Уральск: ТОО «Полиграфсервис».2002. – 155с.