Приложение 6

к рабочей программе

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры

управления качеством

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ**

**КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

**по дисциплине**

**Сертификация и аудит систем качества**

В соответствии с учебным планом студенты Направления подготовки *27.03.02* «***Управление качеством***» профиля подготовки «***Управление качеством в производственно-технологических системах и сфере услуг»*** должны самостоятельно выполнить контрольную работу. Основная цель работы – освоение дисциплины «Сертификация и аудит систем качества». При этом студенты должны получить навыки изучения специальной литературы.

Контрольная работа состоит из четырех блоков.

В блоке **I** рассматриваются вопросы, относящиеся к общим теоретическим основам сертификации систем качества и служащие для углубления и закрепления понимания студентами принципов и правил проведения сертификации систем качества. Ответ на вопрос данного блока оценивается по таким критериям, как логичность и актуальность изложенного материала, степень анализа представленных данных, степень новизны используемой в анализе информации.

В блоке **II** рассматриваются вопросы, связанные с конкретным применением принципов сертификации систем качества при подготовке и проведении сертификации СМК предприятий различных сфер деятельности

Для ответа на это задание рекомендуется использовать кроме учебной и справочной литературы, требования соответствующего ГОСТ. Ссылки на использованные в работе адреса Интернет-сайтов, также должны быть указаны в перечне информационных источников. В ответах на задание этого блока необходимо представить анализ возможных исключений применения требований стандартов ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Также можно указать на возможность сертификации интегрированных систем качества.

В блоке **III** рассматриваются вопросы, связанные с особенностями проведения сертификации СМК предприятий, на деятельность которых распространяются требования технических регламентов.

Блок **IV**: необходимо проанализировать ситуацию и принять обоснованные конкретные решения

**Выбор заданий:**

Блок 1- выбрать один из теоретических вопросов (по желанию студента) Блок 2- выбрать одну из сфер (по желанию студента) Блок 3- на любой, выбранный студентом технический регламент или иной нормативный документ по которому производится продукция (оказывается услуга) Блок 4- решение теста.

**Контрольные задания**

**Блок I Теоретические основы сертификации систем качества**

**Задания**

1 Нормативная база сертификации систем качества. Требования и показатели соответствия

2 Органы по сертификации: организация работ по сертификации, требования к деятельности

3 Аккредитация органов по сертификации

4 Функции подразделений предприятия в рамках подготовки к сертификации систем качества

5 Требования к экспертам по сертификации систем качества

6 Требования к процессу сертификации систем качества.

7 Критерии оценки результативности СМК организации

8 Испытания, измерения и контроль при сертификации СМК

9 Международная сертификация систем качества

10 Требования к системам качества в странах ЕС

11 Требования к испытательным лабораториям, в рамках сертификации систем качества

12 Требования к органам по аккредитации органов по сертификации

13 Требования к системам качества в странах североамериканского континента

14 Требования к системам качества в Японии

15 Надзор и контроль за использованием сертификата и знака соответствия систем качества требованиям стандартов

16 Правовые основы сертификации в Российской Федерации

17 Модель системы менеджмента измерений в рамках СМК

18 Правила проведения ресертификации СМК

19 Требования к документации СМК при сертификации систем качества

20 Инспекционный контроль систем качества: порядок проведения и требования

**Блок II Сертификация систем качества предприятий различной сферы деятельности**

**Задания**

Для категории предприятий, реализующих деятельность в указанной ниже сфере деятельности, предоставьте проект сертификации СМК по следующему плану:

- краткая характеристика особенностей сферы деятельности предприятий данного типа

- область сертификации СМК предприятий данной сферы деятельности

- характеристика документации, необходимой для подачи заявки на сертификацию СМК

- функции подразделений предприятий данной сферы деятельности, охватываемые СМК

- характеристика объектов сертификационного аудита

- возможные причины отказа в выдаче сертификата на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и корректирующие действия со стороны предприятия

Сфера деятельности сертифицируемого предприятия:

1 автомобилестроительный профиль

2 производство косметической продукции

3 производство обуви

4 производство пластмассовых изделий бытового назначения

5 производство кондитерских изделий

6 производство одежды

7 производство мясных полуфабрикатов

8 производство оптических приборов

9 производство детских игрушек

10 производство овощных консервов

11 производство кирпичей

12 авиакосмический профиль

13 фитнесс-услуги

14 туристические услуги

15 сельскохозяйственный профиль

16 медицинские услуги

17 строительство

18 гостиничный сервис

19 производство мебели

20 организация общественного питания

**Блок III Соответствие сертификации СМК и требований технических регламентов**

**Задания**

Вам предложено принять участие в сертификации СМК в качестве эксперта. Объектом сертификационного аудита является продукция, технический регламент на которую представлен ниже.

В соответствии с требованиями указанного технического регламента и ГОСТ Р 55568-2013 необходимо:

- составить план сертификационного аудита;

- определить критерии сертификационного аудита;

- составить перечень вопросов (5-10 вопросов) сертификационного аудита, определяющих выполнение требований, которые организация должна выполнять, в том числе обязательных;

- определить какие объективные свидетельства, подтверждающие результативность СМК могут быть представлены организацией.

Укажите источники информации, подтверждающие результативность СМК.

**Блок IV: *Проанализируйте ситуацию и примите обоснованные конкретные решения:***

Вы — менеджер по качеству подразделения одной автомобильной компании-поставщика. Заводские менеджеры и менеджер по качеству одного из подлежащих аудиту участков советуют в ходе текущего аудита потребителя в качестве недостатков отметить: отсутствие изоляции бракованных изделий; неадекватное использование статистических методов; лазейки в прослеживаемости продукции; отсутствие градуировки систем и их прослеживаемости.

Вам поручено провести независимый аудит завода для определения того, правдиво ли регистрируются условия в отчете и какие «лекарства» могут потребоваться.

Вам необходимо составить отчет и предложить КД и ПД.

*1. Какой тип аудита вы планируете провести?*

а) аудит продукции;

б) аудит измерений;

в) аудит процедуры;

г) аудит системы качества;

д) аудит процесса.

*2. Целью проводимого вами аудита будет:*

а) определение причины возникновения проблем, выявленных потребителем;

б) определение «лекарств» для решения проблем, выявленных потребителем;

в) определение эффективности функционирования системы качества завода;

г) определение соответствия для принятых на заводе процедур.

*3. Подбирая себе команду аудиторов, вы бы пригласили:*

а) аудиторов качества из отдела качества корпорации;

б) инженеров качества с завода и из управления;

в) инженеров-технологов по процессам с заводов (других, а не проверяемого) и из сотрудников управления корпорации;

г) менеджеров по качеству, включая одного с проверяемого завода.

*4. При подготовке рекомендаций по применению статистических методов вы должны ссылаться:*

а) на гистограммы и контрольные карты для количественных признаков (факторов);

б) на контрольные карты по качественным признакам (атрибутам);

в) на стандарты MIL-STD-105E и MIL-STD-414C;

г) верны а, б и в;

д) верны а и б.

*5. Что важнее всего учитывать при решении вопроса об увеличении или уменьшении частоты аудитов:*

а) действия, говорящие о соблюдении требований программы и, очевидно, не нуждаются в частых аудитах;

б) появление перемен в организации или в программе, снижение уровня качества при изменении требований;

в) частоту аудита не надо менять после ее задания;

г) появление взлетов и падений объемов продаж;

д) надо учитывать все утверждения.

*6. Руководство по обеспечению качества поставщика до аудита следует просмотреть:*

а) только ведущему аудитору;

б) всем членам группы аудита;

в) только проверяемым;

г) только руководству организации, подвергаемой аудиту;

д) клиенту и проверяемому.

*7. Руководство по обеспечению качества следует рассмотреть для определения:*

а) есть ли в нем подходящее обеспечение контроля отчетов о калибровках (градуировках);

б) согласуется ли оно с бланком-заказом на покупку или с требованиями контракта;

в) включает ли оно все требуемые данные в бланк-заказ;

г) фиксирует ли оно все детали, относящиеся к ответственности по всем рабочим функциям.

*8. Какое место наиболее подходит для проведения интервью аудита:*

а) там, где идут действия, которые обсуждаются;

б) любое подходящее место на заводе;

в) в офисе либо другом укромном месте;

г) в офисе менеджера по качеству.

*9. Какие качества не стоит демонстрировать аудитору во время интервью:*

а) сочувствие;

б) симпатию;

в) скромность;

г) объективность.

*10. При проведении встречи между группой аудиторов и проверяемой организацией на территории проверяемой организации, какие персоны не должны рассматриваться как ключевые кандидатуры для участия:*

а) главный исполнительный руководитель фирмы;

б) менеджер по качеству проверяемой организации;

в) производственный менеджер проверяемой организации;

г) менеджер(ы) отдела(ов) или цеха(ов), подлежащего аудиту.

*11. Блок-схема действий и систем наиболее полезна для обнаружения:*

а) неверного использования ресурсов;

б) недостатков в организационной структуре;

в) слабых мест и брешей в системе управления;

г) неверного использования статистических методов.

*12. При планировании производственной программы наибольшие усилия в области качества следует направить:*

а) на обеспечение достаточного контроля и испытаний продукции;

б) на закупку наилучшего неразрушающего испытательного оборудования;

в) на коррекцию отклонений от допусков;

г) на профилактику появления условий для возникновения несоответствий.

*13. При проведении всех типов аудита аудиторы должны иметь в виду, что их наблюдения — это результат:*

а) мнений аудиторов;

б) пристрастности части проверяемых;

в) выборки из генеральной совокупности;

г) информации из враждебной окружающей среды;

д) осторожного суждения при сбалансированных по чувствительности вопросах.

*14. Какое из утверждений лучше всего представляет «факт находки» аудита:*

а) мы проверили 100 квитанций и обнаружили, что 14 оплачены неправильно;

б) в результате, было переплачено 4380 долларов;

в) служащие, получающие зарплату в зависимости от оплаченных счетов, не получили текущих копий изменений заказов на покупку;

г) от покупателей требуется подготовить изменения заказов немедленно и отослать копии оплаченных счетов в тот же день;

д) контролеры покупателей не проследили за проблемой платежей при изменении форм заказов.