

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Московский авиационный институт  
(национальный исследовательский университет)»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Козорез Д.А.  
“26” июня 2019

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (000130963)**

Нормативно-правовое обеспечение качества

(указывается наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Квалификации выпускника Бакалавр

Профиль подготовки Управление технологическими инновациями

Форма обучения очная  
(очно, очно-заочное, заочное)

Выпускающая кафедра ЭиУ

Обеспечивающая кафедра ЭиУ

Кафедра-разработчик рабочей программы ЭиУ

Семестр	З.Е.	Трудоемкость, час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	КСР, час.	СРС, час.	Экзаменов, час.	Форма промежуточ- ного контроля
5	4	144	18	18	0	0	72	36	Э
Итого	4	144	18	18	0	0	72	36	

Москва  
2019

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Разделы рабочей программы**

1. Цели освоения дисциплины. Перечень планируемых результатов обучения.
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.
3. Структура и содержание дисциплины.
4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.
6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.
8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.

### **Приложения к рабочей программе дисциплины**

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы  
Приложение 2. Прикрепленные файлы

Программа составлена в соответствии с требованиями СУОС НИУ МАИ, разработанного на основе ФГОС ВО по направлению 38.03.02 Менеджмент

---

Авторы программы:

Еременская Л.И.

---

Заведующий обеспечивающей кафедрой ЭиУ

---

Программа одобрена:

Заведующий выпускающей кафедрой ЭиУ

Директор выпускающего филиала

---

---

# 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ.

Целью освоения дисциплины Нормативно-правовое обеспечение качества является достижение следующих результатов освоения(РО):

N	Шифр	Результат обучения
1	З-57 (ПК-8)	Знать особенности документального оформления управленческих решений
2	У-66 (ПК-8)	Уметь оценивать перспективность предлагаемых инновационных решений или организационных изменений
3	В-60 (ПК-8)	Владеть навыками документального оформления управленческих решений при внедрении инновационных решений или реализации организационных изменений
4	В-43 (ПК-3)	Владеть навыками анализа внутренней и внешней среды организации и выявления ее влияния на разрабатываемую стратегию
5	У-42 (ПК-3)	Уметь выявлять ключевые факторы успеха организации в конкурентной борьбе

Перечисленные РО являются основой для формирования следующих компетенций:

N	Шифр	Компетенция
1	ПК-3	Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности;
2	ПК-8	Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина Нормативно-правовое обеспечение качества является предшествующей и последующей для следующих дисциплин:

N	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
1		Управленческий консалтинг
2		Стратегический менеджмент
3		Итоговая гос. аттестация
4		Производственная практика 2
5		Преддипломная практика
6		Управление изменениями
7		Технологии организации бережливого производства

## 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часа(ов).

Модуль	Раздел	Лекции	Практич. занятия	Лаборат. работы	КСР	СРС	Всего часов	Всего с экзаменами и курсовыми
Нормативно-правовое обеспечение качества	Теория нормативно-правового обеспечения качества	12	8	0	0	46	66	144
	Практические ситуации НПОК	6	10	0	0	26	42	

<b>Всего</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>144</b>
--------------	-----------	-----------	----------	----------	-----------	------------	------------

### 3.1.Содержание (дидактика) дисциплины

*В разделе приводится полный перечень дидактических единиц, подлежащих усвоению при изучении данной дисциплины.*

- 1. Обзор нормативно-правовой документации в области менеджмента качества
- 2. Международные и российские организации, участвующие в процессе НПОК
- 3. Стандарты ИСО в области менеджмента качества
- 4. Нормативно-правовое обеспечение качеством с учетом отраслевой специфики
- 5. Информационная поддержка НПОК

### 3.2.Лекции

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема лекции	Дидакт. единицы
1	1.1.Теория нормативно-правового обеспечения качества	4	Термины и определения. Виды и типы документов участвующих в процессе нормативно-правового обеспечения качества	1, 2
2	1.1.Теория нормативно-правового обеспечения качества	4	Общий обзор организаций НПОК и их взаимодействие. Росаккредитация.	2
3	1.1.Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Структура ИСО	2, 3
4	1.1.Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Документы регламентирующие наделение полномочий органов по сертификации и испытательных лабораторий	3, 4
5	1.2.Практические ситуации НПОК	2	Структура и содержание стандартов ИСО серии 9000, 9100, 14000, 18000, 22000, AIRIS.	4
6	1.2.Практические ситуации НПОК	2	Обзор стандартов в области менеджмента качества с учетом отраслевой специфики: авиационная, автомобилестроение, пищевая, фармацевтическая, социальная	4
7	1.2.Практические ситуации НПОК	2	Базы данных нормативной документации. Программное обеспечение НПОК	5
<b>Итого:</b>		<b>18</b>		

### 3.3.Содержание лекций.

**1.1.1. Термины и определения. Виды и типы документов участвующих в процессе нормативно-правового обеспечения качества (А3: 4, СРС: 4)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

**Описание:** (Менеджмент качества. Управление качеством. Обеспечение качества. Политика в области качества. Петля качества. Этапы жизненного цикла продукции с позиции качества). (Организация деятельности по обеспечению качества и надежности на предприятии. Служба технического контроля. Метрологическая служба. Испытательные подразделения). (Факторы производственного процесса. Условия производственного процесса). (Общие требования к СМК. Действия по управлению документацией. Обеспечение идентификации и прослеживаемости. Действия по управлению несоответствующей продукцией. Регистрация данных о качестве). (Наступательная стратегия в области качества. Оборонительная стратегия в области качества. Приспособительная стратегия в области качества). (Структура нормативно-правовой документации по качеству. Международные стандарты по качеству. ГОСТы, ТУ, технические регламенты. Корпоративные стандарты).

#### **1.1.2. Общий обзор организаций НПОК и их взаимодействие. Росаккредитация. (АЗ: 4, СРС: 4)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

#### **1.1.3. Структура ИСО (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

#### **1.1.4. Документы регламентирующие наделение полномочий органов по сертификации и испытательных лабораторий (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

#### **1.2.1. Структура и содержание стандартов ИСО серии 9000, 9100, 14000, 18000, 22000, AIRIS. (АЗ: 2, СРС: 2)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

#### **1.2.2. Обзор стандартов в области менеджмента качества с учетом отраслевой специфики: авиационная, автомобилестроение, пищевая, фармацевтическая, социальная (АЗ: 2, СРС: 2)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

#### **1.2.3. Базы данных нормативной документации. Программное обеспечение НПОК (АЗ: 2, СРС: 2)**

**Тип лекции:** Информационная лекция

**Форма организации:** Лекция

### 3.4. Практические занятия

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема практического занятия	Дидакт. единицы
1	1.1. Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Технический регламент. Чек лист	4
2	1.1. Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Критерии аккредитации в добровольных системах сертификации	1, 2, 3, 4, 5
3	1.1. Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Реализация требований ИСО 9001 при разработке документации СМ	4
4	1.1. Теория нормативно-правового обеспечения качества	2	Интеграция систем менеджмента качества и экологического менеджмента, менеджмента промышленной безопасности	3, 4
5	1.2. Практические ситуации НПОК	2	Рассмотрение практических ситуаций: Исключения из системы менеджмента	4
6	1.2. Практические ситуации НПОК	2	Рассмотрение практических ситуаций: Анализ документации отраслевой СМ.	4
7	1.2. Практические ситуации НПОК	2	Рассмотрение практических ситуаций: Разработка реестра документированной информации	4
8	1.2. Практические ситуации НПОК	2	Поиск, анализ и порядок присвоения уч. экземпляров НТДВП	4
9	1.2. Практические ситуации НПОК	2	Идентификация НТДВП при планировании/проведении сертификационного аудита СМ	4
<b>Итого:</b>		<b>18</b>		

### 3.5. Содержание практических занятий

#### **1.1.1. Технический регламент. Чек лист (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

**Описание:** Обсуждение тем : Качество и конкурентоспособность

Освоить методику оценки степени влияния показателей

качества анализируемого объекта на его конкурентоспособность.

Оценить, какой из выбранных ЕПК продукции в значительной степени определяет ее конкурентоспособность.

#### **1.1.2. Критерии аккредитации в добровольных системах сертификации (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

**Описание:** «Работа с информационно-поисковыми системами «Гарант» и «Консультант Плюс» по изучению международных стандартов (ИСО 9000) .

Задание 1. Запустить с рабочего стола справочно-правовую систему «КонсультантПлюс».

Задание 2. Ознакомиться со структурой и возможностями Стартового окна информационно-справочной системы «КонсультантПлюс».

Задание 3. Изучение сущности систем менеджмента качества, регламентируемых стандартами ИСО серии 9000.

#### **1.1.3. Реализация требований ИСО 9001 при разработке документации СМ (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.1.4. Интеграция систем менеджмента качества и экологического менеджмента, менеджмента промышленной безопасности (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.2.1. Рассмотрение практических ситуаций: Исключения из системы менеджмента (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.2.2. Рассмотрение практических ситуаций: Анализ документации отраслевой СМ. (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.2.3. Рассмотрение практических ситуаций: Разработка реестра документированной информации (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.2.4. Поиск, анализ и порядок присвоения уч. экземпляров НТДВП (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

#### **1.2.5. Идентификация НТДВП при планировании/проведении сертификационного аудита СМ (АЗ: 2, СРС: 4)**

**Форма организации:** Практическое занятие

### **3.6.Лабораторные работы**

№ п/п	Раздел дисциплины	Наименование лабораторной работы	Объем, часов	Дидакт. единицы
Итого:				

### **3.7.Содержание лабораторных работ**

### **3.8.Контроль самостоятельной работы (КСР)**

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Тема КСР
Итого:			

### **3.9.Содержание КСР**

### **3.10.Курсовые работы и проекты по дисциплине**

### **3.11.Промежуточная аттестация**

**1.**

**Прикрепленные файлы:** Вопросы к экзамену.docx

## **4. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

1. Основная и дополнительная литература по дисциплине
2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
3. Ресурсы научно-технической библиотеки МАИ.
4. Информационные стенды кафедры.

Вопросы для самостоятельной работы по темам:

№ п/п	Раздел дисциплины	Вопросы для самостоятельной работы
1	Теория нормативно-правового обеспечения качества	Работа в понятийно-категориальном аппарате Подготовка к дискуссии по актуальным проблемам управления качеством

Задания для самостоятельной работы обучающихся:

№ п/п	Раздел дисциплины	Задания для самостоятельной работы
1	Теория нормативно-правового	Сбор, обобщение и анализ информации из различных источников по актуальным проблемам управления качеством. Подготовка к тестированию



## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Описание показателей, критерии оценивания компетенций и описание шкал оценивания осуществляются в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценки результатов обучения студентов по дисциплине (Приказ №42 от 04.04.2014 «Об утверждении положения «Рейтинг по дисциплине»).

Для оценивания интегрированных и практико-ориентированных заданий обучающихся используются следующие критерии по 100-балльной шкале:

1. Формулирование представленной информации в виде проблемы;
2. Предложение способа решения проблемы;
3. Обоснование способа решения проблемы;
4. Демонстрация способа решения проблемы.

Оценивание осуществляется по следующей шкале:

100-балльная шкала	Результат освоения
менее 40	Критерий не сформирован
41-70	Критерий четко не выражен
71-100	Критерий выражен четко

Для оценивания ситуационных заданий используется следующая шкала:

100-балльная шкала	Результат освоения
менее 30	обучающийся не может сформулировать проблему, представленную в задании
31-50	обучающийся формулирует поставленную задачу, у него сформированы изолированные знания и умения, однако отсутствуют интегрированные понятия и навыки, в результате чего допущены ошибки в решении и задание не выполнено
51-80	задание выполнено, обучающийся применяет знания для решения поставленной проблемы, однако не сформированы компетенции, вследствие чего обучающийся испытывает затруднения в демонстрации способов решения задачи
81-100	задание выполнено как в теоретическом, так и в практическом плане, обучающийся легко демонстрирует свою компетентность по данному вопросу

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения, включают в себя:

- вопросы к промежуточной аттестации.

Перечень компетенций и этапы их формирования приведены в следующей таблице:

N	Шифр	Компетенция	Этапы формирования компетенции
1	ПК-3	Владение навыками стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации, направленной на обеспечение конкурентоспособности;	Лекции: 1. Структура ИСО. Практические занятия: 1. Критерии аккредитации в добровольных системах сертификации .
2	ПК-8	Владение навыками документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений;	Лекции: 1. Термины и определения. Виды и типы документов участвующих в процессе нормативно-правового обеспечения качества. 2. Общий обзор организаций НПОК и их взаимодействие. Росаккредитация.. 3. Документы регламентирующие наделение полномочий органов по сертификации и испытательных лабораторий. 4. Структура и содержание стандартов ИСО серии 9000, 9100, 14000, 18000, 22000, AIRIS.. 5. Обзор стандартов в области менеджмента качества с учетом отраслевой специфики: авиационная, автомобилестроение, пищевая, фармацевтическая, социальная. 6. Базы данных нормативной документации. Программное обеспечение НПОК. Практические занятия: 1. Технический регламент. Чек лист. 2. Реализация требований ИСО 9001 при разработке документации СМ. 3. Интеграция систем менеджмента качества и экологического менеджмента, менеджмента промышленной безопасности. 4. Рассмотрение практических ситуаций: Исключения из системы менеджмента. 5. Рассмотрение практических ситуаций: Анализ документации отраслевой СМ.. 6. Рассмотрение практических ситуаций: Разработка реестра документированной информации. 7. Поиск, анализ и порядок присвоения уч. экземпляров НТДВП. 8. Идентификация НТДВП при планировании/проведении сертификационного аудита СМ.

### Комплект типовых индивидуальных заданий

№ п/п	Раздел дисциплины	Объем, часов	Наименование типового задания
1	Теория нормативно-правового обеспечения качества	14	НПОК

<b>Итого:</b>	<b>14</b>	
---------------	-----------	--

### **Содержание типовых заданий**

#### **1.1.1. НПОК(СРС: 14)**

**Тематика:**

**Тип:** Домашнее задание

**Прикрепленные файлы:** Домашнее задание.docx

### **Вопросы к промежуточной аттестации**

#### **«Нормативно-правовое обеспечение качества»**

##### **1. Экзамен (5 семестр)**

**Прикрепленные файлы:** Вопросы к экзамену.docx

### **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

а)основная литература:

1. Агарков, А. П. Управление качеством [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. П. Агарков. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - ISBN 978-5-394-02226-5.Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=450883>
2. Управление качеством: Учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 253 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004475-0, 500 экз. Режим доступа: <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=265551>
3. Управление качеством: Учебник / О.В. Аристов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 224 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-005652-4, 700 экз.

б)дополнительная литература:

1. Управление качеством: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012. - 532 с.: 60х84 1/16. (переплет) ISBN 978-5-394-01078-1, 1500 экз.
2. Гембрис, С. Управление качеством / С. Гембрис, Й. Геррманн; Пер. с нем. М.Н.
3. Терехина. - М.: СмартБук, 2013. - 128 с.

Монография – Екатеринбург: Урал.гос. лесотехн. ун-т, 2010. – 148 с.

4. Казинцев А.В. Шесть Сигм в России. Методика снижения потерь, дефектов, издержек. - М.: Типография "Новости", 2009 . Ассоциация Шесть Сигм,-368 с.

5. Кане М.М. и др. Управление качеством продукции машиностроения. Учебное пособие/ Кане М.М., Суслов А.Г., Горленко О.А., Иванов Б.В., Корешков В.Н., Медведев А.И., Мирошников В.В. - М.: Машиностроение, 2010. - 416 с.
6. Субетто А.И. Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. СПб. — Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2009. — 726 с.
7. Даниляк В.И. Человеческий фактор в управлении качеством: инновационный подход к управлению эргономичностью: учебное пособие. Издательство: Логос, 2011 г. — 332 с.
8. Вумек Дж.П., Джонсон Д. Бережливое производство: как избавиться от потерь и добиться процветания вашей компании. Москва: Альпина Паблишерз, 5-е издание, 2010. — 345 с.
9. Кулик И.И., Ключня В.Л. и др. Стандартизация, сертификация, метрология в системах менеджмента качества. Пособие для студентов экономического факультета/ Кулик И.И., Ключня В.Л., Кулик В.И., Кулик А.И. — Минск: БГУ, 2013. — 216 с.
10. Управление. Научно-практический журнал. Режим доступа

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине обучающимся предоставляется возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа к электронным библиотечным системам из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет».

Наименование ресурса	Интернет-ссылка на ресурс
<b>"ZNANIUM.COM"</b>	
Электронная библиотечная система "ZNANIUM.COM".	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
<b>ООО "Издательство Лань"</b>	
Электронная библиотечная система ООО "Издательство Лань".	<a href="http://e.lanbook.com">e.lanbook.com</a>
<b>ООО "Электронное издательство ЮРАЙТ"</b>	
Электронная библиотечная система ЮРАЙТ. ЭБС "Легендарные книги"	<a href="http://biblio-online.ru">http://biblio-online.ru</a> , <a href="https://biblio-online.ru/catalog/legendary">https://biblio-online.ru/catalog/legendary</a>
<b>Электронная библиотека МАИ</b>	
Электронная библиотека МАИ (собственность МАИ).	<a href="http://elibrary.mai.ru/MegaPro2/Web">http://elibrary.mai.ru/MegaPro2/Web</a>
<b>Электронная библиотека Консорциума аэрокосмических вузов России</b>	
Электронная библиотека Консорциума аэрокосмических вузов России.	<a href="http://elsau.ru">http://elsau.ru</a>

<b>Библиотека РФФИ</b>	
Библиотека РФФИ	<a href="http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library">http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library</a>
<b>Единое окно доступа к образовательным ресурсам</b>	
Единое окно доступа к образовательным ресурсам	<a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
<b>Polpred.com</b>	
Polpred.com. Обзор СМИ	<a href="http://polpred.com">http://polpred.com</a>
<b>ООО "РУНЭБ"</b>	
Электронная библиотечная система eLIBRARY.	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
<b>ООО "Национальный цифровой ресурс "Рукопт"</b>	
ООО "Национальный цифровой ресурс "Рукопт".	<a href="http://text.rucont.ru">http://text.rucont.ru</a>
<b>ООО "ИВИС"</b>	
ООО "ИВИС".	<a href="http://ivis.ru">http://ivis.ru</a>
<b>ООО "Интегратор авторского права"</b>	
ООО "Интегратор авторского права" IQlib.	<a href="http://www.iqlib.ru/">http://www.iqlib.ru/</a>
<b>ФГБУ "РГБ"</b>	
Электронная библиотека диссертаций РГБ.	<a href="http://dvs.rsl.ru">http://dvs.rsl.ru</a>
Национальная электронная библиотека (НЭБ).	<a href="http://нэб.рф">http://нэб.рф</a>
<b>НП НЭИКОН</b>	
Некоммерческое партнерство "Национальный Электронно-Информационный Консорциум".	<a href="http://archive.neicon.ru">http://archive.neicon.ru</a>
Научные полнотекстовые ресурсы издательства Springer (архив).	<a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a>
Научные полнотекстовые журналы издательства Taylor&Francis Group (архив).	<a href="http://www.tandfonline.com/">http://www.tandfonline.com/</a>
База данных GreenFile компании EBSCO.	<a href="http://www.greeninfoonline.com.">http://www.greeninfoonline.com.</a>
<b>Внешнеэкономическое объединение "Академинторг"</b>	
American Physical Society American Mathematical Society	<a href="http://publish.aps.org/">http://publish.aps.org/</a> <a href="http://www.ams.org/mathscinet/index.html">http://www.ams.org/mathscinet/index.html</a>
<b>ФГБУ "ГПНТБ России"</b>	
База данных Web of Science (правообладатель - Thomson Reuters, с 03.10.2016 г. - Clarivate Analytics).	<a href="http://www.webofscience.com">www.webofscience.com</a>
База данных Scopus издательства Elsevier.	<a href="http://scopus.com">http://scopus.com</a>
Springer Customer Service Center GmbH в научных и образовательных целях. Springer Nature	<a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a> <a href="http://www.nature.com/">http://www.nature.com/</a>
База данных компании EBSCO Publishing: БД CASC. БД <a href="http://www.mathscinet.org/">MathSciNet via EBSCOhost</a> .	<a href="http://search.ebscohost.com">http://search.ebscohost.com</a>
Научные полнотекстовые журналы и книги издательства Elsevier.	<a href="http://www.sciencedirect.com">http://www.sciencedirect.com</a> <a href="http://www.elsevierscience.ru/products/science-direct">http://www.elsevierscience.ru/products/science-direct</a>
<b>РФФИ</b>	

## 8.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективным способом развития творческих способностей студентов при изучении дисциплины является самостоятельная работа, которая нацелена на проработку студентами материала прошедших контактных занятий и подготовку к предстоящим занятиям.

Самостоятельная работа студентов проводится ими в соответствии с собственными возможностями. Можно, однако, рекомендовать групповое изучение материалов, обеспечивающее совместную работу нескольких студентов, что положительно влияет на качество проработки программы курса.

В то же время высокая степень усвоения изучаемой дисциплины достигается при постоянной работе студентов над текущим материалом. В этой связи желательна проработка лекционного материала в день его прочтения, что позволяет, во-первых, оперативно (на следующей лекции) снимать возникающие вопросы и, во-вторых, создавать багаж знаний по дисциплине задолго до промежуточной аттестации.

При подготовке к практическим занятиям также необходима проработка лекционного материала. Это позволит осознанно работать с предлагаемым материалом преподавателем на практическом занятии, а, следовательно, закладывать базу методик и приемов при решении практических задач.

При изучении материала необходимо делать акцент не на зазубривании материала, а на понимании его физической сути, что развивает мышление и позволяет понять методологию изучаемой дисциплины.

*Методические рекомендации к заданиям:*

Целью освоения дисциплины «Управление качеством» является формирование у студентов целостного образа будущей профессии, развитие творческого потенциала личности; формирование навыков анализа и обобщения информации по конкретным предметным областям менеджмента; формируется целостная система знаний и умений проведения прикладных поисковых исследований.

В рамках учебного процесса взаимосвязаны три вида нагрузки: аудиторная работа (лекции, практические занятия), самостоятельная работа студентов, контактные часы, в рамках которых преподаватель, с одной стороны, оказывает индивидуальные консультации по ходу выполнения самостоятельных заданий, с другой стороны, осуществляет контроль и оценивает результаты этих индивидуальных заданий. Оптимальный вариант планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины – распределить учебную нагрузку равномерно, то есть каждую неделю знакомиться с необходимым теоретическим материалом на лекционных занятиях и закреплять полученные знания самостоятельно, прочитывая рекомендуемую литературу.

К практическим занятиям необходимо готовиться заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по трудным вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной темы.

Материалы для успешного освоения дисциплины: опорный конспект лекций; тестовые задания; задания для самостоятельной проработки, размещены на портале учебно-методической работы университета и кафедры.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Рекомендуется следующим образом планировать и организовать время, необходимое на изучение дисциплины «Управление качеством».

В ходе лекционных занятий студентам рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическим занятиям, обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. В ходе подготовки к практическим занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. Творчески подойти к подготовке своего участия в дебатах, круглых столах, деловых играх.

В случае пропусков занятий, наличия индивидуального графика обучения и для закрепления практических навыков студентам могут быть выданы типовые индивидуальные задания, которые должны быть сданы в установленный преподавателем срок.

Для понимания материала и качественного его усвоения рекомендуется такая последовательность действий:

- изучение конспекта лекции в тот же день (после лекции) - 10-15 минут. Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией - 10-15 минут. Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту - 2 час. в неделю, всего в неделю – 2 час. 30 минут;
- в течение недели 1 час. работать с литературой в библиотеке (электронной библиотеке);
- при подготовке к практическим занятиям следующего дня, необходимо сначала прочесть основные понятия и подходы по теме практического занятия. При подготовке к выполнению внеаудиторных заданий нужно сначала понять, что и как требуется сделать, какой теоретический материал нужно использовать, наметить план решения задач и заданий.

Рекомендации по работе с литературой заключаются в необходимости изучения книг. Рекомендуется после изучения очередного параграфа книги выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф? какие новые понятия введены, каков их смысл? что даст это на практике?

При подготовке к зачету по дисциплине «Управление качеством» обучающийся прорабатывает содержание лекций по своему конспекту и по рекомендованным учебникам. На каждый вопрос, обучающийся должен написать план ответа, кратко перечислить и запомнить основные факты, положения. На этапе подготовки к зачету обучающийся систематизирует и интегрирует информацию, относящуюся к разным разделам лекционного материала, лучше понимает взаимосвязь различных фактов и положений дисциплины, восполняет пробелы в своих знаниях.

Особое место среди форм контроля занимает тестирование по темам дисциплины

«Управление качеством» Тестирование позволяет осуществить не только контроль, но и самоконтроль знаний студента, систематизировать их. Тесты являются средством для подготовки к зачету. При выполнении тестов, прежде всего студенту рекомендуется внимательно задание закрытой формы (отметить один или более правильных ответов), необходимо прочитать тестовое утверждение и в приведенном списке отметить сначала те ответы, в которых студент уверен, и определить те, которые точно являются ошибочными, затем еще раз прочитать оставшиеся варианты, подумать, не являются ли еще какие-то из них правильными. Важно дочитать варианты ответов до конца, чтобы различить близкие по форме, но разные по содержанию ответы. Тестовые задания служат основой проверки знаний в качестве промежуточного контроля и с целью контроля остаточных знаний студентов после окончания изучения дисциплины «Управления качеством».

Выполнение домашнего студента является повторением, закреплением и усвоением пройденного на занятии материала, подготовка к изучению новых вопросов, расширение и углубление знаний, формирование умений и навыков. Преподаватель формулирует домашнее задание оптимальным по объёму и содержанию с вопросами для обсуждения и расчетными задачами, предполагая преемственность перехода от ранее изученного к новому.

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемым элементом изучения дисциплины «Управление качеством». В ходе самостоятельной работы происходит формирование знаний, умений и навыков в учебной, научно-исследовательской, профессиональной деятельности, формирование общекультурных и профессиональных компетенций будущего бакалавра. Самостоятельная работа обучающихся предполагает изучение теоретического материала по актуальным вопросам дисциплины. Рекомендуется самостоятельное изучение доступной учебной и научной литературы, материалов периодической печати, интернет-ресурсов.

Самостоятельно изученные теоретические материалы повышают уровень подготовки обучающегося к усвоению лекционного материала и используются при выполнении заданий практических занятий. В процессе самостоятельной работы обучающиеся: осваивают материал, предложенный им на лекциях с привлечением указанной преподавателем литературы; осваивают дополнительные теоретические вопросы, связанные с анализом проблем современного менеджмента. Целями самостоятельной работы обучающегося являются: формирование навыков самостоятельной образовательной деятельности; выявление и устранение обучающимся пробелов в знаниях, необходимых для изучения данного курса;



осознание роли и места изучаемой дисциплины в образовательной программе, по которой производится обучение.

Самостоятельная работа обучающегося обеспечена необходимыми учебными и методическими материалами основной и дополнительной литературой; демонстрационными материалами, используемыми во время проработки лекционных занятий. Организация самостоятельной работы по освоению содержания дисциплины «Методы исследования в менеджменте» включает в себя такие виды работ как самостоятельное изучение текстов лекций, учебников из списка основной и дополнительной рекомендуемой литературы, использование ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и пр.

Целесообразно ознакомиться с раскрытием содержания каждой лекции по нескольким рекомендованным источникам для сопоставления точек зрения различных авторов с различных методологических позиций, а для более углубленного изучения воспользоваться дополнительной литературой. Целесообразно также составление индивидуального терминологического словаря (гlossария) по теме вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, и словаря новых понятий, с которыми обучающийся впервые сталкивается в своей образовательной практике. Для успешного освоения вопросов, вынесенных на самостоятельное изучение, необходимо законспектировать предложенные вопросы. Возможно использование литературы, подобранной самим обучающимся.

При освоении дисциплины «Управление качеством» по использованию информационных технологий преподаватель рекомендует студентам использовать доступ к открытым файловым серверам сети Internet. При подготовке презентаций по темам самостоятельной работы студентам. Структура презентации должна иметь следующий вид:

- титульный слайд (1 слайд);
- актуальность темы презентации, цели и задачи исследования (2-3 слайда);
- постановка задач исследования (1-2 слайд);
- методы и результаты решения поставленных задач (6-8 слайдов);
- общие выводы и личный вклад студента в исследование (2-3 слайда);
- финальный слайд (1 слайд).

Таким образом, общее число слайдов в презентации должно составлять 12-18.

Несколько советов по подготовке слайдов

Готовя слайды, следуйте простым принципам:

- Не перегружайте слайд информацией - не больше 30 слов.
- Не дублируйте текст выступления
- Текст на слайдах должен быть простым и содержать ключевые данные вашего выступления, которые вы объясняете и комментируете.
- Следуйте правилу : одно предложение – одна мысль
- По возможности заменяйте текст на символы
- Не перегружайте презентацию частой сменой слайдов , анимационными и звуковыми эффектами. Это не концентрирует внимание, а напротив – отвлекает слушателей
- Не используйте больше 3 шрифтов

- Не используйте более 3-х цветов! Помните - цвет это тоже информация
- Выберите привлекательный шаблон оформления слайдов — профессиональный, но не слишком броский. Оформление не должно отвлекать внимание от содержания выступления.
- Сопровождение выступления слайдами должно соответствовать тексту выступления, каждому его этапу

Не стоит в своей презентации опираться только на слайды и зависеть от них. Основная «нагрузка» презентации лежит докладчике. Выступление не должно пострадать даже в том случае, если техника даст сбой. Подготовьте раздаточный материал.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Дисциплина ориентирована на применение компьютерной техники, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», электронной библиотеки МАИ для поиска, сбора, хранения, обработки и представления информации.

Программное обеспечение, Интернет-ресурсы, электронные библиотечные системы:

Для обеспечения образовательного процесса по дисциплине обучающимся предоставляется возможность круглосуточного дистанционного индивидуального доступа к электронной библиотечной системе НЭИКОН, IqLib, American Mathematical Society, Annual Reviews, Science (научно-популярный журнал), e-Library, Единое окно доступа к образовательным ресурсам (ссылки ко многим ресурсам, поддерживается Минобрнауки), из любой точки, в которой имеется доступ к сети «Интернет».

Рекомендованы следующие электронные ресурсы:

1. Ресурс НЭИКОН ( <http://archive.neicon.ru/>):

Cambridge University Press (Журналы издательства Cambridge University Press);

Oxford University Press (Журналы издательства Oxford University Press);

Журнал Science (Цифровой архив журнала Science);

Научная литература по дисциплине издательства Taylor&Francis.

2. Ресурс IqLib (<http://www.iqlib.ru/>);

3. American Mathematical Society (<http://www.ams.org/mathscinet/index.html>);

4. Annual Reviews (<http://www.annualreviews.org>);

5. Science (<http://www.sciencemag.org>);

6. e-Library (<http://elibrary.ru>);

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (ссылки ко многим ресурсам, поддерживается Минобрнауки) (<http://window.edu.ru/>).

8. Проект «Tigris» ( <http://www.tigris.org>).

9. Сайт Рамус ( <http://ramussoftware.com>).

10. Стандарты: <http://www.gost.ru/>, обновления и новые стандарты: <http://protect.gost.ru/>.

## **10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Лекционные занятия

1.1. Комплект электронных презентаций/слайдов.

1.2. Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук).

1.3. Наличие литературы по дисциплине.

2. Практические занятия

2.1. Компьютерный класс.

2.2. Презентационная техника (проектор, экран, ноутбук).

2.3. Пакеты ПО общего назначения (текстовые и графические редакторы).

2.4. Тестовая система в компьютерном классе кафедры.

2.5. Доступ к Интернет-ресурсам.

### Аннотация рабочей программы

Дисциплина Нормативно-правовое обеспечение качества является частью Блока 1 Дисциплины дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент. Дисциплина реализуется на Ступино факультете «Московский авиационного института (национального исследовательского университета)» кафедрой (кафедрами) ЭиУ.

Дисциплина нацелена на формирование следующих компетенций: ПК-3 ,ПК-8.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с: управлением качества на этапах жизненного цикла продукции, эволюцией подходов к менеджменту качества, понятием количественной оценкой качества, стандартизацией и сертификацией, методологическими основами управления качества, государственным регулированием качества

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: Лекция, Практическое занятие.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: промежуточная аттестация в форме Экзамен (5 семестр).

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Программой дисциплины предусмотрены лекционные (18 часов), практические (18 часов), лабораторные (0 часов) занятия и (72 часов) самостоятельной работы студента.

## Прикрепленные файлы

### Вопросы к экзамену.docx

#### Вопросы к экзамену НПОК:

1. Закон о техническом регулировании
2. Закон о защите прав потребителей
3. Закон об обеспечении единства измерений
4. Термины и определения нормативно-правового обеспечения качества
5. Организация ISO. Структура, роль и принципы работы.
6. Нормативно-правовое обеспечение качества в РФ
7. Нормативно-правовое обеспечение качества в автомобильной промышленности
8. Нормативно-правовое обеспечение качества в ИТ отрасли
9. Нормативно правовое обеспечение качества в телекоммуникационной отрасли
10. Нормативно - правовое обеспечение качества в пищевой промышленности
11. Нормативно-правовое обеспечение качества в фармацевтической промышленности
12. Нормативно-правовое обеспечение качества в авиастроительной промышленности
13. Нормативно-правовое обеспечение качества в космической промышленности
14. Нормативно-правовое обеспечение качества в образовании
15. Нормативно-правовое обеспечение качества в здравоохранении
16. Нормативно-правовое обеспечение качества в органах местного самоуправления
17. Нормативно-правовая документация в области аккредитации
18. Нормативно-правовая документация в области аудитов и сертификации
19. Стандарты ISO серии 9000
20. Стандарты ISO серии 10000 (10001-10012)
21. Стандарты ISO серии 10000 (10013-10019)
22. Нормативно-правовые основы премий и конкурсов по качеству
23. Порядок разработки международных стандартов
24. Порядок гармонизации международных стандартов
25. Стандарты ISO серии 14000
26. Стандарты OHSAS
27. Информационная поддержка нормативно-правового обеспечения качества
28. Отраслевые организации, участвующие в стандартизации
29. Организации, участвующие в нормативно - правовом обеспечении качества в РФ.
30. Международные организации, участвующие в нормативно-правовом обеспечении качества
31. Интеграция стандартов на системы менеджмента
32. Технические регламенты. Суть, цели и порядок принятия.
33. Структура стандарта ISO 9001
34. Различия ISO 9001 и ISO 9004
35. Современные принципы менеджмента качества
36. Нормативно-правовое обеспечение при разработке программного обеспечения
37. Особенности нормативно-правового обеспечения в области качества при изготовлении продукции военного назначения.
38. Международные стандарты
39. Национальные стандарты
40. Взаимодействие международных и национальных организаций по стандартизации

41. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является проектные и изыскательские работы
42. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является оказание услуг по автоматизации
43. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является оптово-розничная торговля
44. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является производство инструментов для автомобильной промышленности
45. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является оказание клининговых услуг
46. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является оказание туристических услуг
47. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является научно-технические разработки и исследования.
48. Смоделировать нормативно-правовую базу системы менеджмента качества для компании основным видом деятельности, которой является банковская\инвестиционная деятельность.

### Примеры практических ситуаций

#### Ситуация 1.

После сертификации СМК компания заключила договор с органом по сертификации о проведении трех инспекционных аудитов в течение 3-х лет действия сертификата. Первый аудит был проведен через шесть месяцев после сертификационного аудита, как и предусмотрено договором. Второй аудит компания попросила провести раньше установленного срока, и он состоялся через шесть месяцев после первого надзорного аудита. Таким образом, в течение первого года прошли два инспекционных аудита. Далее, ссылаясь на свои производственные планы, компания попросила орган по сертификации провести третий инспекционный аудит также досрочно. В результате интервал времени между окончанием третьего аудита и окончанием срока действия сертификата составил бы 14 месяцев.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию. Дайте развернутый ответ на вопрос: может ли в данном случае орган по сертификации провести третий инспекционный аудит в указанные сроки?

#### Ситуация 2.

Во время аудита производственного предприятия аудитор обнаруживает, что на предприятии не составляются графики предупредительного обслуживания оборудования. Сотрудники подтверждают данный факт, а также сообщают, что объемы и периодичность технического обслуживания оборудования также не определены, поскольку оборудование ремонтируется по мере необходимости – при его аварийных остановках, нарушениях режимов и т.д. Сам факт ремонта оборудования и его результаты на предприятии также не фиксируются.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно из следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;
- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 3.

В ходе аудита при посещении одного из рабочих мест аудитор обратил внимание на учтенную рабочую копию чертежа изготавливаемого изделия. Чертеж был выпущен в 1987 г. На чертеже не было никаких отметок о его периодической проверке (пересмотре). Сотрудники предприятия объяснили, что с момента выпуска чертежа изменения в него не вносились и требованиями стандартов ЕСКД процедура пересмотра для чертежей не предусмотрена.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно из следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;

- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 4.

СМК компании «АВС» была разработана и введена в действие за шесть месяцев до сертификационного аудита. Во время аудита аудитор обнаруживает, что анализ СМК со стороны руководства в компании ни разу не проводился. Сотрудники компании утверждают, что во всех документах СМК установлена периодичность проведения анализа со стороны руководства один раз в год (в январе), поскольку на момент проведения аудита до указанного срока осталось еще четыре месяца и полной информации для проведения анализа собрать было не возможно, компания не планировала проведение указанного анализа.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно и следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;

- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 5.

При проведении аудита в компании «АВС» в дирекции по производству у руководителя процесса было выявлено систематически встречающееся невыполнение показателя «Выполнение графика отгрузки продукции». При этом корректирующие действия отсутствовали. Руководитель процесса пояснил, что выполнение данного показателя прослеживается путем сравнения контрольной цифры в посуточном графике отгрузки с количеством фактически отгруженной продукции. Однако продукция компании «АВС» является крупногабаритной и доставляется заказчику специализированными автомобилями разных марок, вместимость которых дискретна и не всегда возможно загрузить в них точно то количество продукции, которое указано в графике. Поэтому часто фактический объем суточной отгрузки близок к плановому, но не равен ему. Вместе с тем, никаких претензий от заказчиков компания не имеет, поэтому корректирующие действия не разрабатывались.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно и следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;



- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 6.

В ходе надзорного аудита СМК компании «АВС» в подразделении, отвечающем за метрологическое обеспечение производства, при сравнении инвентарного перечня средств измерений (СИ) и графика их поверки аудиторами были выявлены неуправляемые СИ, находящиеся в эксплуатации. На вопрос аудитора о причинах применения неуправляемых СИ персонал ответил, что данные СИ используются только ремонтным персоналом и не участвуют в контроле качества продукции – поэтому поверке не подлежат.

Действующая же система учета и идентификации СИ позволяет быть уверенным в том, что в производство продукции эти СИ не попадут.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно и следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;

- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 7.

При проверке реализации процедуры внутренних аудитов предприятия, аудитор обнаруживает, что внутренние аудиты предприятия проводятся методом тестирования, а именно путем заполнения проверяемыми листов, содержащих вопросы и варианты ответов. При заполнении вопросника в подразделении присутствует аудитор, чтобы дать пояснения по представленным вопросам. По итогам заполнения вопросников аудитор сравнивает фактические ответы с правильными, что и служит основой для оценки состояния дел в подразделении. Данный порядок закреплён в документах СМК.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно и следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;

- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.

#### Ситуация 8.

Во время аудита склада предприятия аудитором привлечено внимание, что цели в области качества, связанные с деятельностью склада, не определены.

Задание: Внимательно изучите предложенную ситуацию и выберите одно из следующих действий:

- если Вы думаете, что существуют достаточно объективные свидетельства несоответствия, то Вам нужно составить отчет о несоответствии и обосновать свою точку зрения;

- если Вы думаете, что достаточно объективных свидетельств несоответствия нет, то опишите, почему Вы так считаете и составьте перечень того, что необходимо найти, чтобы убедиться управляемости ситуации.