

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

 (подпись) Шматко А. Д.
 ФИО
 «___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
4	8	3	108	10	4	0	6	98	0	0	98	зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)

27.03.02 Управление качеством

год набора группы: 2024

Программу составил:

Кафедра Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Соловьева Наталия Леонидовна, старший преподаватель

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ**

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПСК-1.2 — способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

ПСК-1.2

знания:

основ сертификации продукции и оказания услуг для обеспечения качества, основ сертификации систем менеджмента качества;

умения:

разрабатывать планы, методики, инструкции для процедуры сертификации систем менеджмента качества;

навыки:

сравнения стандартов для сертификации систем менеджмента качества.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению *27.03.02 Управление качеством*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ, ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **АУДИТ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, ПРОЕКТИРОВАНИЕ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА, УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ОПК-89 — Способен проводить работы по подтверждению соответствия продукции, систем управления качеством и их сертификацией
- ОПК.Д-1 — Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории
- ПСК-1.4 — Способен осуществлять работы по управлению качеством процессов производства продукции и оказания услуг; разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии системы менеджмента качества
- УК-6 — Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.2
4	8	Раздел 1. 1. История развития сертификации. 1.1 История развития сертификации: мировые практики 1.2 История развития сертификации в России.	13	3	1	2	10	10
4	8	Раздел 2. 2. Основы сертификации. 2.1 Основные термины и понятия сертификации 2.2 Нормативно-правовые основы сертификации 2.3 Система сертификации ГОСТ 2.4 Система сертификации ГОСТ Р 2.5 Стандарты серии ГОСТ Р ИСО 2.6 Сертификация продукции и услуг 2.7 Система аккредитации.	43	3	1	2	40	40
4	8	Раздел 3. 3. Сертификация систем менеджмента качества. 3.1 Разработка и внедрение системы качества на основе стандартов ИСО серии 9000, 9001, 9004, 14000, 14001, OHSAS 18000 и других 3.2 Порядок проведения сертификации систем качества 3.3 Взаимосвязь процедур сертификации продукции и систем качества 3.4 Внедрение системы качества на основе применения TQM 3.5 Место испытательной лаборатории в процессе сертификации 3.6 Затраты на сертификацию систем менеджмента качества 3.6 Эффективность сертификации систем менеджмента качества.	52	4	2	2	48	50
Всего за 8 семестр			108	10	4	6	98	100
Всего по дисциплине			108	10	4	6	98	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. 1. История развития сертификации.	История развития сертификации	2
2	Раздел 2. 2. Основы сертификации.	Основы сертификации	2
3	Раздел 3. 3. Сертификация систем менеджмента качества.	Сертификация систем менеджмента качества	2
Всего за 8 семестр			6

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов
1	Раздел 1. 1. История развития сертификации.	Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию	10
2	Раздел 2. 2. Основы сертификации.	Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания и кейс-задачи	40
3	Раздел 3. 3. Сертификация систем менеджмента качества.	Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания и кейс-задачи	48
Всего за 8 семестр			98

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
8			Тест			ДР	ДЗ		Кейс	ДР			ДЗ		Кейс	ДР	зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Тест – тест;
- ДЗ – домашнее задание;
- Кейс – кейс-задача;
- зач. – зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. . Метрология, стандартизация и сертификация. СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2011, эл. рес.
2. А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.
3. В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013, 5 экз.
4. Е. А. Горбашко. . Управление качеством. Москва: Юрайт, 2022, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

1. В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества. СПб.: Наука, 2007, 2 экз.

5.3. Периодические издания:

1. Качество и жизнь.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://e.lanbook.com> — ЭБС Лань;
2. <http://library.voenmeh.ru/jirbis2> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
3. <https://urait.ru> — Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов..

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
<http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Проектор;
2. Интерактивная доска.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*. Дисциплина реализуется на факультете Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

ПСК-1.2 способность выявлять и анализировать причины снижения качества производства продукции и оказания услуг; участвовать в разработке планов, методик, инструкций, проектов локальных нормативных актов по текущему контролю качества работ в процессе производства продукции и оказания услуг, по обучению работников организации в области качества.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с историей развития сертификации, нормативно-правовыми основами сертификации, системой сертификации ГОСТ и ГОСТ Р, разработкой и внедрением систем менеджмента качества, затрат на сертификацию систем менеджмента качества и эффективностью сертификации систем менеджмента качества.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е., **108 ч**. Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**6 ч.**), самостоятельная работа студента (**98 ч**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 108 ч., из них 10 ч. аудиторных занятий, и 98 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. 1. История развития сертификации.		
Изучение материалов раздела. Подготовка к тестированию	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (11) Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (13)	10
Итого по разделу 1		10
Раздел 2. 2. Основы сертификации.		
Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания и кейс-задачи	А. Г. Сергеев. . Метрология, стандартизация и сертификация: Москва: Юрайт, 2022 (13; 15) В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2013 (16.1; 16.2; 18)	40
Итого по разделу 2		40
Раздел 3. 3. Сертификация систем менеджмента качества.		
Изучение материалов раздела. Выполнение и оформление домашнего задания и кейс-задачи	Е. А. Горбашко. . Управление качеством: Москва: Юрайт, 2022 (3.3) В. В. Окрепилов. . Менеджмент качества: СПб.: Наука, 2007 (16.3; 16.4; 16.5; 16.8) . Метрология, стандартизация и сертификация: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2011 (14)	48
Итого по разделу 3		48

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- тест;
- домашнее задание;
- кейс-задача;
- зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Тест

тест состоит из 10 вопросов теоретического и практического характера. Каждый вопрос имеет бинарную оценку: за верный ответ присваивается балл согласно технологической карте дисциплины; за неверный ответ - 0 баллов

Домашнее задание

Домашнее задание оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) выполнены требования, предъявляемые к конкретному домашнему заданию в соответствии с методическими рекомендациями, размещенными в ЭИОС - весовой коэффициент 0,7
- 2) задание оформлено в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,3

Балльная оценка домашнего задания определяется технологической картой дисциплины

Кейс-задача

Кейс-задача оценивается по следующим критериям, имеющих весовые коэффициенты:

- 1) проведен анализ данных кейс-задачи - весовой коэффициент 0,3
- 2) задача решена - весовой коэффициент 0,5
- 3) кейс-задача оформлена в соответствии с требованиями - весовой коэффициент 0,2

Балльная оценка каждой кейс-задачи определяется технологической картой дисциплины

Зачет

Зачет выставляется в соответствии с балльно-рейтинговой системой по сумме баллов, набранных студентом за следующие виды работ:

- 1) выполнение теста
- 2) выполнение кейс-задач
- 3) выполнение домашних заданий
- 4) выполнение диагностических работ
- 5) посещаемость

Если набранных баллов студенту не хватает для получения зачета по дисциплине, то для получения дополнительных баллов студенту предлагается: прохождение теста и (или) доработка кейс-задач.

Критерии оценивания доработанных кейс-задач соответствуют критериям оценки кейс-задач. В тесте 20 вопросов: 10 вопросов открытого типа и 10 вопросов закрытого типа. Каждый верный ответ на вопрос теста оценивается в 1 балл, неверный ответ - 0 баллов.

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		ПСК-1.2	
4	8	Раздел 1. 1. История развития сертификации.	13	3	1	2	10	10	Тест
4	8	Раздел 2. 2. Основы сертификации.	43	3	1	2	40	40	Кейс-задача, Домашнее задание
4	8	Раздел 3. 3. Сертификация систем менеджмента качества.	52	4	2	2	48	50	Домашнее задание, Кейс-задача
Всего за 8 семестр			108	10	4	6	98	100	
Всего по дисциплине			108	10	4	6	98	100	

Критерии оценивания

ПСК-1.2

- Вопросы открытого типа:*
- № 1 Согласно ГОСТ Р 55568 Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента сертификация – это процедура подтверждения соответствия, посредством которой не зависящая от изготовителя (продавца, исполнителя) и потребителя (покупателя) организация (_____) удостоверяет в письменной форме, что система менеджмента качества соответствует установленным в ГОСТ Р ИСО 9001 требованиям
- № 2 Как называется организация, выдающая сертификат и проводящая сертификацию?
При планировании аудита системы менеджмента качества для целей ее сертификации применяют _____ подход, поскольку могут быть не достигнуты цели аудита, могут быть нарушены требования в области охраны труда, экологии и качества выпуска продукции в силу присутствия членов аудиторской группы на проверяемом предприятии.
- № 3 Запишите наименование такого подхода
При сертификации систем менеджмента качества проводится внешний аудит. Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
- № 4 Охарактеризуйте метод «прослеживание вперед»
При сертификации систем менеджмента качества проводится внешний аудит. Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
- № 5 Охарактеризуйте метод «прослеживание назад»
При сертификации систем менеджмента качества проводится внешний аудит. Аудит системы менеджмента качества чаще всего касается процессов. Обследование конкретного объекта аудита может проводиться по разным схемам: прослеживание вперед; прослеживание назад; частичное прослеживание.
- № 6 Охарактеризуйте метод «частичное прослеживание»
Для сертификации систем менеджмента качества сертифицирующий орган применяет метод аудита. Ресертификация систем менеджмента качества происходит через три года тоже в виде внешнего аудита. Кроме этого ежегодно проводится инспекционный контроль в виде внешнего аудита. Таким образом, аудиты системы менеджмента качества должны проводиться систематически.
Так аудиты качества готовой продукции проводятся регулярно и строятся на принципе выборочности.
- № 7 Кратко охарактеризуйте этот принцип
В ходе проведения внешнего аудита СМК для целей сертификации могут быть выявлены несоответствия.
- № 8 Несоответствия имеют две градации. Охарактеризуйте значительные несоответствия системы менеджмента качества и приведите хотя бы один пример такого несоответствия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 или других стандартов
В ходе проведения внешнего аудита СМК для целей сертификации могут быть выявлены несоответствия. Несоответствия имеют две градации.
- № 9 Охарактеризуйте незначительные несоответствия системы менеджмента качества и приведите хотя бы один пример такого несоответствия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 или других стандартов
В организации сертифицирована и успешно функционирует система менеджмента качества.

	Организация, как держатель сертификата, желает расширить область сертификации.
№ 10	<p>Возможно ли это? Если да, то какие действия должна предпринять организация для расширения области сертификации? Кратко опишите процедуру</p> <p>В организации сертифицирована и успешно функционирует система менеджмента качества.</p> <p>На очередном инспекционном контроле Орган по сертификации фиксирует сужение области применения системы менеджмента качества из-за сокращения количества процессов СМК, которые могут повлиять на выполнение требований, предъявляемых при сертификации.</p> <p>Возможно ли сузить область сертификации СМК? Если да, то какие действия должна предпринять организация – держатель сертификата? Кратко опишите процедуру</p>
№ 1	<p><i>Вопросы закрытого типа:</i></p> <p>В каких случаях Орган по сертификации принимает решение о приостановлении или даже отмене действия сертификата:</p> <p>а) при инспекционном контроле выясняется, что держатель сертификата не может выполнить требования, предъявляемые при сертификации, включая требования к результативности сертифицированной СМК</p> <p>б) держатель сертификата отказывается от проведения инспекционного контроля или его оплаты, не позволяет проводить инспекционный контроль с требуемой периодичностью</p> <p>в) держатель сертификата не может принять Орган по сертификации для инспекционного контроля в установленные даты</p> <p>г) держатель сертификата не выполнил запланированные корректирующие действия по устранению несоответствий по результатам предыдущего инспекционного контроля</p> <p>д) выявлены нарушения правил использования сертификата и применения знака соответствия</p>
№ 2	<p>е) держатель сертификата добровольно сделал запрос о приостановлении действия сертификата</p> <p>В каких случаях Орган по сертификации принимает решение об отмене действия сертификата:</p> <p>а) при инспекционном контроле выясняется, что держатель сертификата не может выполнить требования, предъявляемые при сертификации, включая требования к результативности сертифицированной СМК</p> <p>б) заказчик не устранил причины, вызвавшие приостановление действия сертификата</p> <p>в) по запросу организации - держателя сертификата в связи с изменением наименования или адреса держателя сертификата</p>
№ 3	<p>г) в связи с ликвидацией организации</p> <p>При проведении внешнего аудита системы менеджмента качества для сертификации на соответствие требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 14001 Системы экологического менеджмента (в действующей редакции), какие из перечисленных общих требований следует проверить в каждом структурном подразделении:</p> <p>а) выявленные потенциальные аварийные ситуации, связанные с деятельностью структурного подразделения</p>

- б) выполнение экологических целей, поставленных руководством организации подразделению
- в) выполнение законодательных требований в области охраны труда в подразделении
- г) заполнение журналов по охране труда и промышленной безопасности
- д) отчетные документы по результатам оценки компетентности персонала в области экологического менеджмента
- № 4 Какие из перечисленных требований являются общими при проверке систем менеджмента качества любых организаций на соответствие требований любых стандартов экологического менеджмента, безопасности труда и охраны здоровья, на системы менеджмента качества в ходе сертификации СМК, инспекционного контроля или процедуры ресертификации:
- а) идентификация рисков и возможностей
- б) идентификация экологических аспектов деятельности подразделения
- в) планы действий в аварийных ситуациях и методы подготовки персонала к действиям в аварийных ситуациях;
- г) управление документацией и записями
- д) корректирующие действия по выявленным на предыдущем аудите несоответствиям
- № 5 Поставьте в правильной последовательности этапы процесса сертификации системы менеджмента качества (СМК):
- 1) двухэтапный первичный аудит по сертификации СМК
- 2) ежегодные инспекционные контроли в течение срока действия сертификата
- 3) предварительный этап
- 4) принятие решения по результатам оценки СМК заявленным требованиям
- 5) ресертификационный аудит, проводимый до окончания срока действия сертификата
- № 6 Верную последовательность запишите в следующем виде: 1 – 2 – 3 ...
При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудиторы должны придерживаться принципов уважительного общения с представителями проверяемой стороны.
- Какая манера задавать вопросы является предпочтительной для аудитора:
- а) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества в Вашем подразделении?»
- б) «Вы давно читали стандарт?»
- в) «Извините, я ничего не понял в Вашем документе. Его кто-то еще проверял?»
- д) «Какими документами Вы можете подтвердить выполнение требований стандарта?»
- № 7 При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.

Какие из следующих вопросов можно отнести к закрытым:

- а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре ...?»
- б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»
- в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»
- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»
- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»

№ 8

- з) «Поясните, пожалуйста, выполненную запись?»

При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.

Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.

Какие из следующих вопросов можно отнести к **открытым**:

- а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре ...?»
- б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»
- в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»
- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»
- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду?»

№ 9

- з) «Поясните, пожалуйста, выполненную запись?»

При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.

Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.

Какие из следующих вопросов можно отнести к **разъясняющим**:

- а) «Придерживаетесь ли Вы требований, изложенных в процедуре ...?»
- б) «Что входит в круг Ваших обязанностей?»
- в) «Знаете ли Вы, где хранятся записи по качеству?»
- г) «Расскажите, пожалуйста, как Вы определяете результативность системы менеджмента качества на Вашем участке?»
- д) «Пожалуйста, поясните результаты измерений....?»

- е) «В каких документах, по Вашему мнению, перечислены требования к продукции?»
- № 10 ж) «Не могли бы Вы пояснить, что Вы имеете в виду
При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.
- Поставьте в соответствие формулировку вопроса и его тип
- а) «В Вашей работе Вы используете этот документ?»
- б) «Где можно посмотреть документы, подтверждающие соответствие?»
- в) «Разве в этом случае могло быть иначе?»
- д) «Разве Вас не предупреждали, что этого нельзя делать?»
- 1) открытый
- 2) утверждающий
- 3) затрудняющий общение
- 4) закрытый
- № 11 При проведении аудита системы менеджмента качества в ходе процедуры сертификации, ресертификации или инспекционного контроля аудитор задает вопросы руководителю процесса или структурного подразделения.
- Вопросы бывают следующих типов: закрытый, альтернативный, утверждающий, затрудняющий общение, персонифицирующий.
- Какие типы вопросов не желательно или запрещено использовать аудитору?
Выберите из перечня:
- а) закрытый
- г) альтернативный
- д) утверждающий
- е) затрудняющий общение
- ж) персонифицирующий