

**Федеральное агентство по образованию Российской Федерации**  
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Зав.кафедрой КиТ

\_\_\_\_\_ Е.С. Новопашина

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007 г.

**СЕРТИФИКАЦИЯ СИСТЕМ КАЧЕСТВА ТОВА-  
РОВ И УСЛУГ**  
**УЧЕБНО- МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС**  
**ДИСЦИПЛИНЫ**

**специальность 08.04.01 «Товароведение и экспертиза товаров» ( в области товаровведе-  
ния, экспертизы и оценки товаров во внутренней и внешней торговле )**  
**(дневная, заочная и заочно-сокращенная формы обучения)**

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.  
Факультет Экономический  
Кафедра «Коммерция и товароведение»

2007 г.

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
факультета экономических наук  
Амурского государственного  
университета

Бабкина Н.А.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Сертификация систем качества товаров и услуг» для студентов очной, заочной и заочно-сокращенной форм обучения специальности 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (в области товароведения, экспертизы и оценки качества товаров во внутренней и внешней торговле)». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2007. – 39 с.

Учебно-методические рекомендации ориентированы на оказание помощи студентам очной и заочно-сокращенной форм обучения по специальности 080401 «Товароведение и экспертиза товаров (в области товароведения, экспертизы и оценки качества товаров во внутренней и внешней торговле)» для более глубокого освоения студентами специальности основ технического регулирования.

**Федеральное агентство по образованию Российской Федерации**  
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ГОУ ВПО «АмГУ»)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по курсу «Сертификация систем качества продукции и услуг»  
для специальностей 08.04.01 «Товароведение и экспертиза товаров» ( в области товароведения, экспертизы и оценки товаров во внутренней и внешней торговле )

	Форма обучения		
	дневная	заочная	заочно-сокращенная
Курс	3,4	4	2
Лекции, час	18	10	12
Практические (семинарские) занятия, час	18	4	-
Зачет, семестр	6	7	4
Контрольная работа, семестр	-	-	-
Курсовая работа, семестр	7	8	4
Самостоятельная работа всего, час	88	110	112
Всего часов	124	124	124

Составитель: к.т.н., доцент Бабкина Н.А.  
Факультет Экономический  
Кафедра «Коммерция и товароведение»

2007 г.

## **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе**

### **1.1. Цели преподавания дисциплин**

Вступая в ВТО, Россия не только открывает внутренний рынок для свободной конкуренции, но и принимает на себя обязательства, в частности по требованиям к качеству обращающейся на рынке продукции. Обеспечение качества было и остается одной из самых сложных задач, с которыми приходится сталкиваться при производстве продукции и предоставлении услуг. Одним из эффективных способов решения этой задачи, успешного развития предприятий является внедрение и совершенствование системы менеджмента качества (СМК) по стандартам ИСО серии 9000.

Учебным планам специальности 08.04.01 «Товароведение и экспертиза товаров» ( по областям применения) предусмотрено изучение дисциплины «Сертификация систем качества продукции и услуг» в блоке дисциплин специализации.

Студент должен выработать навыки системного управления качеством, освоить методологию анализа и планирования качества, его технического, организационного и информационного обеспечения, а также функции координации и контроля в процессе создания СМК.

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов представлений об основных требованиях международных стандартов ИСО серии 9000, порядке проведения сертификации систем качества.

Учебный процесс в рамках данной дисциплины включает:

лекции, в которых излагаются основополагающие, а также проблемные вопросы по темам данной программы;

практические занятия и семинары, предусматривающие выработку навыков в решении практических вопросов сертификации СМК;

самостоятельную работу, закрепляющую и дополняющую лекционный материал в процессе подготовки студента к практическим занятиям и семинарам;

письменное контрольное задание (реферат), выполнение которого служит развитию навыков самостоятельной работы и детальному изучению вопросов и проблем по тематике реферата.

### **1.2.Задачи изучения дисциплины**

Задачи дисциплины – дать знания теоретических основ разработки и внедрения СМК на предприятии; изучить требования МС ИСО 9001:2000 к СМК предприятий; изучить основные элементы и инструменты постоянного улучшения СМК; изучить системы сертификации СМК действующие на территории РФ; изучить основные этапы процедуры сертификации СМК.

В результате изучения дисциплины товаровед должен знать:

- основные понятия и определения дисциплины;
- системы сертификации СМК;
- основные положения сертификации систем качества;
- основные законодательные документы в области качества;
- методы определения показателей качества;
- стандарты национальные и международные в области обеспечения качества;
- статистические методы контроля качества.

В результате обучения студенты должны овладеть следующими умениями и навыками:

- использования статистических методов в управлении качеством продукции;
- сертификации СМК;
- анализа качества продукции;
- анализа качества деятельности предприятия.

### **1.3.Место дисциплины в системе подготовки специальности данного профиля**

Дисциплина «Сертификация система качества продукции и услуг» связана с другими дисциплинами межпредметными связями: предшествующими, сопутствующими и последующими.

Предшествующими связями с рядом естественнонаучных и математических дисциплин "Статистикой", "Информатикой", "Высшей математикой", с общепрофессиональными дисциплинами – «Основы стандартизации, метрологии и сертификации», «Теоретические основы товароведения», «Физико - химические свойства товаров и методы контроля качества», «Безопасность жизнедеятельности», «Химия и физика ВМС и изделий на их основе». Кроме этого дисциплина «Сертификация система качества продукции и услуг» связана предшествующими связями с рядом специальных дисциплин: «Товароведение и экспертиза непродовольственных товаров», «Химия и физика ВМС и изделий на их основе».

Знания этих дисциплин необходимы для более глубокого понимания особенностей управления качеством продукции на предприятиях товаропроизводителей, розничной и оптовой торговли.

Сопутствующими связями дисциплина связана с курсами: «Фальсификация товаров», «Идентификация товаров», «Таможенная экспертиза качества товаров», «Технология хранения и транспортировки непродовольственных товаров», «Экономика предприятий торговли», «Биоповреждаемость непродовольственных товаров», «Менеджмент в торговле».

Одновременно дисциплина «Сертификация система качества продукции и услуг» является базовой для специальных дисциплин – «Управление качеством», «Исследование рынков товаров и услуг», «Холодильная техника и технологии», «Теория и практика оценки конкурентоспособности товаров и услуг», «Идентификация товаров», «Фальсификация товаров». Их объединяют сопутствующие межпредметные связи.

Высокий научный уровень и доказательность учебного материала курса должны органически сочетаться с его практической направленностью, с раскрытием места и роли СМК в сложных и многообразных процессах современной деятельности организации, предприятия.

## 1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**2.1. Федеральный компонент.** Дисциплина входит в блок дисциплин специализации. Государственным образовательным стандартом специальности не регламентируется.

### **2.2.Содержание тем программы**

#### **Тема 1.** Международные стандарты ИСО 9000:2000

История эволюционного развития стандартов серии ИСО 9000. Цели, задачи выпуска стандартов серии ИСО 9000:2000. Система менеджмента качества -основные понятия и определения: качество, система качества, система менеджмента качества, результативность, эффективность, прослеживаемость. Структура и область применения стандартов.

**Тема 2.**Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года

Ключевые элементы и основные принципы менеджмента качества ИСО 9000:2000. Ориентация на потребителя. Лидерство руководителя. Вовлечение персонала. Процессный подход. Системный подход к управлению. Постоянное улучшение. Принятие решений на основе фактов. Взаимовыгодное отношение с поставщиками.

#### **Тема 3.**Система менеджмента качества

Политика в области качества. Рекомендации ГОСТ Р 9004-2001 по разработке Политики и целей организации в области качества. Руководство по качеству. Программа качества.

#### **Тема 4.** Основы процессного подхода

Процесс. Документирование процесса. Владелец процесса. Специальный процесс. Идентификация бизнес – процессов. Изменение роли владельца процесса в ходе его выполнения. Сеть процессов в организации. Полномочия и индикаторы качества работы.

#### **Тема 5.** Оценивание системы менеджмента качества

Оценивание процессов системы менеджмента качества. Аудит системы менеджмента качества. Анализ системы менеджмента качества. Самооценка. Требования стандартов ИСО 9000 к обеспечению и улучшению качества. Постоянное улучшение качества – требование стандартов ИСО 9000 версии 2000 г. Мотивация к сертификации систем менеджмента качества. Добровольная мотивация. «Обязательная» мотивация.

#### **Тема 6. Инструменты совершенствования**

Классификация инструментов совершенствования. Основное назначение инструментов. Масштаб перемен. Потребности во времени и ресурсах. Источник импульсов к совершенствованию. Методы понимания проблемы: построение блок – схемы процесса, выявление критического инцидента, контрольный листок, диаграмма Парето.

#### **Тема 7. Инструменты анализа проблем**

Инструменты анализа проблем: диаграмма причин и результатов, анализ коренной причины, график (поле коррекции, диаграмма рассеивания), гистограмма, граф связей, матричная диаграмма. Методы генерации идей и достижения консенсуса. Организационные инструменты совершенствования. Статистическое управление процессами. Контрольные карты.

#### **Тема 8. Сертификация систем качества**

Сущность, цели и задачи. Проведение сертификации систем качества. Регистр сертификации систем качества ГОСТ Р. Сертификация систем качества по Регистру Ллойда, Бюро Веритас, ДИН-ГОСТ-ТЮФ.

### **3.Распределение часов по темам и видам учебных занятий для студентов дневного, заочного и заочно-сокращенного обучения**

Наименование темы лекции	Всего часов	Формы обучение							
		Дневная			Заочная			Зачно-сокращенная	
		Лекции	Практ. занят.	Самост.раб	Лекции	Практ.занят.	Самост.раб.	Лекции.	Самост.раб.
<b>Тема 1.</b> Международные стандарты ИСО 9000:2000	12	2	2	8	1		11	1	11
<b>Тема 2.</b> Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года	16	2	2	12	1		15	1	15

<b>Тема 3.</b> Система менеджмента качества	16	2	2	12	1		15	1	15
<b>Тема 4.</b> Основы процессного подхода	16	2	2	12	1		15	1	15
<b>Тема 5.</b> Оценивание системы менеджмента качества	16	2	2	12	1		15	2	14
<b>Тема 6.</b> Инструменты совершенствования	16	2	2	12	1		15	2	14
<b>Тема 7.</b> Инструменты анализа проблем	16	4	4	8	2	2	12	2	14
<b>Тема 8.</b> Сертификация систем качества	16	2	2	12	2	2	12	2	14
Итого:	124	18	18	88	10	4	110	12	112

### 3.1. Практические и семинарские занятия, их содержание и объем в часах

№ работы	Наименование темы практического занятия	Содержание практического занятия	Объем в часах ДО/ЗО
№ 1	Международные стандарты ИСО 9000:2000	Подготовить сообщения по следующим вопросам: 1. История развития МС ИСО серии 9000 2. Структура основополагающих стандартов ИСО серии 9000 версии 1987 г. 3. Структура и назначение стандартов ИСО серии 9000 версии 1994 г. 4. Связь требований элементов системы качества с этапами петли (спирали) качества	2
№ 2	Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года	1. Связь требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001 с этапами петли (спирали) качества 2. Проанализировать изменения терминологии в стандартах ИСО серии 9000 версии 2000 г. 3. Разработать политику в области качества АмГУ	2
№ 3	Документация системы менеджмента качества	1. Определить пункты и подразделы МС ИСО 9001:2000 содержащие требования к обязательным документированным процедурам 2. Определить пункты и подразделы МС ИСО 9001:2000 содержащие требования к управлению записями	2
№ 4	Основы процессного подхода	1. Разработать перечень основных процессов на основе схемы ЖЦП организации 2. Сравнительный анализ стандартов построения бизнес-моделей	2
№ 5	Оценивание системы менеджмента качества	Аудит существующей СМК на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2000	2
№ 6	Инструменты совершенствования	1. Структурирование функций качества 2. Диаграмма Парето	4/2
№ 7	Инструменты анализа проблем	1. Построение причинно-следственной диаграммы 2. Поле корреляции. Диаграмма рассеивания 3. Гистограммы. 4. Граф связей и матричные диаграммы	4/2
			18/4

#### **4. Самостоятельная работа студентов**

Перечень вопросов, включенных в каждую из тем программы, позволяет достаточно полно охарактеризовать теоретические основы различных элементов и процессов в области построения, внедрения систем менеджмента качества на предприятиях, а так же проанализировать отечественный и зарубежный опыт решения конкретных проблем в этой области. Однако для более глубокого изучения отдельных тем программы предусмотрены темы рефератов.

1. Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года
2. Система менеджмента качества
3. Основы процессного подхода
4. Оценивание системы менеджмента качества
5. Инструменты совершенствования
6. Инструменты анализа проблем
7. Сертификация систем качества.
8. Регистр Ллойда.
9. Сертификация систем качества по регистру Ллойда.
10. Система обеспечения качества и безопасности пищевой продукции НАССР
11. Система обеспечения качества и безопасности пищевой продукции GMP
12. Упорядочение. Путь к созданию качественного рабочего места.
13. Система Тейлора.
14. Система Шухарта.
15. История эволюционного развития стандартов ИСО серии 9000.
16. Технология развертывания функций качества (QFD).
17. Проблемы внедрения концепции TQM в деятельность организации.
18. Стандарты построения бизнес-моделей.
19. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000
20. Особенности японской системы управления качеством.
21. Принципы деятельности высшего руководства организации в области качества.
22. Формирование стратегии и тактики фирмы в создании качества.
23. Организация службы качества в фирме.

24. Статистическое регулирование процессов обеспечения качества.
25. Применение методов Парето и Исикавы для анализа и улучшения качества.
26. Управление затратами на создание качества.
27. Организационно-правовые основы сертификации в России.

#### 4.1. Перечень тем для самостоятельной работы

Наименование темы лекции	самост. работы Всего час (До/Во/Со)	Задание	Рекомендуемая литература
Сертификация производств и систем управления качеством.	8/11/11	1. Стандарты ИСО серии 9000. Эволюция развития. 2. Экологическая сертификация	(10)
Сертификация на международном и региональном уровнях и в зарубежных странах.	24/30/30	1. Сертификация за рубежом 2. Всемирная торговая организация и проблемы сертификации России	(1), стр.237-239
Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000	24/27/29	1. Определение запросов потребителей 2. Измерение удовлетворенности: методы, инструменты, проведение исследований, анализ данных	(7), стр. 38-57, 58-133
Система Кайдзен	20/27/28	1. Концепция Кайдзен. 2. Кайдзен и всеобщий контроль качества.	(17), 37-50, 75-108
Европейская концепция доказательства качества	12/12/14	1. Законодательные основы 2. Законодательно регулируемая область 3. Законодательно нерегулируемая область	(18), 262-286
Всего	88/110/112		

## 5. Курсовая работа и ее характеристика

Курсовая работа – обязательный элемент учебного процесса, это форма самостоятельной работы студента по углубленному изучению материалов с использованием теоретических и практических исследований.

В процессе ее выполнения подводится итог изучению теоретической части дисциплины, теоретические знания применяются для решения конкретной задачи.

Основная цель выполнения курсовой работы состоит в том, чтобы содействовать более глубокому усвоению студентом изучаемого курса, выявить общую теоретическую подготовку и полученные профессиональные знания, а также способствовать развитию у студента навыков к исследовательской работе, показать его умение работать самостоятельно, целенаправленно, логично излагать материал.

Курсовая работа выполняется, как правило, на практическом материале конкретного предприятия, либо на основе собранного информационного банка данных по рынку товаров отдельно взятого региона (населенного пункта).

Структура курсовой работы предусматривает теоретическую и методологическую проработку по выбранной теме, анализ особенностей сертификации продукции, выбранной студентом в качестве объекта изучения, определение показателей качества продукции, проверяемых при сертификации данной продукции.

Таким образом, выполнение курсовой работы имеет своей целью не только закрепление и углубление знаний по курсу «Сертификация системе качества продукции и услуг», но и привитие навыков исследования, глубокого самостоятельного изучения первичного материала, использование статистических материалов, обобщение опыта практической работы.

Курсовая работа выполняется в соответствии с требованиями методических указаний по ее выполнению.

### **5.1. Примерная тематика курсовых работ:**

1. Подтверждение соответствия товаров текстильной и легкой промышленности на примере изделий трикотажных бельевых для детей новорожденных.
2. Подтверждение соответствия товаров текстильной и легкой промышленности на примере изделий трикотажных бельевых для девочек.
3. Подтверждение соответствия товаров текстильной и легкой промышленности на примере изделий швейных бельевых для детей.
4. Подтверждение соответствия посуды из стекла.

5. Подтверждение соответствия посуды хозяйственной из специального бытового стекла.
6. Подтверждение соответствия тары стеклянной консервной.
7. Подтверждение соответствия фарфоровой керамической посуды.
8. Подтверждение соответствия обуви домашней и дорожной детской
9. Подтверждение соответствия обуви из юфти детской.
10. Подтверждение соответствия изделий косметических жидких на примере лаков для волос.
11. Подтверждение соответствия изделий косметических твердых на примере соли для ванн.
12. Подтверждение соответствия изделий косметических на примере кремов эмульсионных жидких.
13. Подтверждение соответствия изделий косметических на примере жировых косметических кремов.
14. Подтверждение соответствия средств по уходу за полостью рта на примере зубных паст.
15. Подтверждение соответствия изделий декоративной косметики на примере пудры компактной.
16. Подтверждение соответствия изделий декоративной косметики на жировой основе на примере губных помад.
17. Подтверждение соответствия продукции целлюлозно-бумажной на примере обоев.
18. Подтверждение соответствия мебели бытовой корпусной.
19. Подтверждение соответствия обуви кожаной модельной.
20. Подтверждение соответствия одежды меховой и овчинно-шубной верхней.
21. Подтверждение соответствия продукции полиграфической промышленности на примере карт учебных рельефных.
22. Подтверждение соответствия приборов столовых из углеродистой стали.
23. Подтверждение соответствия приборов столовых из алюминиевых сплавов.
24. Подтверждение соответствия товаров бытовой химии на примере средств моющих синтетических порошкообразных.

25. Подтверждение соответствия товаров бытовой химии в аэрозольной упаковке.
26. Подтверждение соответствия товаров бытовой химии на примере средств дезинсекционных против бытовых насекомых.
27. Подтверждение соответствия электробытовых товаров на примере микроволновых печей.
28. Подтверждение соответствия электробытовых товаров на примере приборов для нагревания жидкостей.
29. Подтверждение соответствия электробытовых товаров на примере вентиляторов.
30. Подтверждение соответствия электробытовых товаров на примере приборов по уходу за кожей и волосами.
31. Подтверждение соответствия электробытовых товаров на примере телевизоров.
32. Подтверждение соответствия ювелирных изделия.

## **6. Перечень и темы промежуточных форм контроля знаний**

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:

- ✓ входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям;
- ✓ текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий;
- ✓ итоговый - зачет складывается из текущей работы студента в семестре, оформления и защиты результатов практических работ.

## **8. Литература**

### **8.1. Основная**

1. Лифиц И.М. Стандартизация, метрология и сертификация: Учебник. – 3-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт – Издат, 2004. – 318с.
2. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов /Под ред.О.П. Глудкина. – М.: Горячая линия – Телеком, 2001.

3. [www.gost.ru](http://www.gost.ru) Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии
4. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: Учебник для вузов.-2-е перераб. и доп – М.: Аудит, ЮНИТИ, 2004. – 711 с.
5. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс:Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
6. Никитин В.А., Филончева В.В.Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.

**Дополнительная:**

7. Спицнадель В.Н. Системы качества. Учебное пособие. СПб.: Изд. дои «Бизнес-пресс», 2000.-336 с.
8. Панов А.Н. Как победить в конкурентной борьбе. Гармоничная система качества - основа эффективного менеджмента. -М.:РИА «Стандарты и качество», 2003.-272 с.
9. Андерсен Бьёрн Бизнес – процессы. Инструменты совершенствования/ Пер с англ. С.В.Ариничева/ Науч. ред. Ю.П.Адлер – 3-е изд. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2005.- 272 с.
10. Абрамов В.А. Сертификация продукции и услуг: Практическое пособие. – 2-ое изд. – М.: Издательство «Ось-89», 2001. – 288 с.
11. Басаков М.И. Сертификация продукции и услуг с основами стандартизации и метрологии: Учебное пособие. Издание 2-е испр. и доп.- Ростов - на -Дону: издательский центр «МарТ», 2002.-256 с.
- 12.Раков А.В., Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учебное пособие, - М.: Мастерство, 2002.- 208 с.
- 13.Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
- 14.Федюкин В.К. Управление качеством процессов.- СПб.: Питер.2004 .- 208 с.

15. Шубенкова Е.В. Тотальное управление качеством: Учебное пособие.- М.: Издательство «Экзамен», 2005. – 256 с.
16. Новицкий Н.И., Олексюк В.Н. Управление качеством продукции: Учебное пособие. – Мн.: Новое задание, 2001.- 238 с.
17. Иман Масааки, Кайдзен: Ключ к успеху японских компаний.- М.: Альпина Бизнес Букс 2006.-274 с.
- 18.Круглов М.Г. Менеджмент как он есть.- М.: Эксмо, 2006.-544с.
19. Р 50.3.005-2003. Рекомендации по сертификации. Система сертификации ГОСТ Р. Регистр систем качества. Временный порядок сертификации систем менеджмента качества на соответствие ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ИСО 9001:2000).
20. Порядок проведения сертификации в Российской Федерации. Утвержден постановлением Госстандарта России от 21.09.1994 г. №15. С изменением №1 утвержден постановлением Госстандарта России от 25.07.1996 г. № 5 – М.: ИПК Издательство стандартов, 1996.
21. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
22. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.
23. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
24. Р 50.1.046-2003. Рекомендации по выбору форм и схем обязательного подтверждения соответствия продукции при разработке технических регламентов. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2003.

## 9. Учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Номер темы	Вопросы изучаемые на лекции	Номер практического занятия	Используемые наглядные и методические пособия	Самостоятельная работа студентов		Форма контроля
					содержание	часы	
1	1	Международные стандарты ИСО 9000:2000	1	1.Микроплакаты, слайды 2.ГОСТ Р ИСО 9000-2001 3. ГОСТ Р ИСО 9001-2001 4. ГОСТ Р ИСО 9004-2001	1.Стандарты ИСО серии 9000. Эволюция развития. 2.Экологическая сертификация	8/11/11	Подготовка докладов презентаций
2	2	Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года	2		1.Сертификация за рубежом 2.Всемирная торговая организация и проблемы сертификации России	24/30/ 30	Подготовка докладов презентаций
3	3	Документация системы менеджмента качества	3		1.Определение запросов потребителей 2.Измерение удовлетворенности: методы, инструменты, проведение исследований, анализ данных	24/27/ 29	Подготовка докладов презентаций
4	4	Основы процессного подхода	4		1.Концепция Кайдзен. 2.Кайдзен и всеобщий контроль качества.	20/27/ 28	Подготовка докладов презентаций
5	5	Оценивание системы менеджмента качества	5		Европейская концепция доказательства качества	12/12/ 14	Подготовка докладов презентаций
6	6	Инструменты совершенствования	6				
7,8	7	Инструменты анализа проблем	7				
9	8	Сертификация систем качества					



## **II.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **1.Методические рекомендации по самостоятельному изучению теоретического материала курса.**

#### **1.1.Перечень примерных контрольных вопросов и заданий для самостоятельной работы по темам курса**

##### **Тема 1. Международные стандарты ИСО 9000:2000**

1. Какие национальные стандарты и каких стран можно считать предшественниками стандартов ИСО серии 9000?
2. Сколько стандартов (версий) стандартов ИСО серии 9000 вы знаете?
3. Какие основополагающие стандарты входили в состав стандартов ИСО серии 9000 версии 1987 года?
4. Какие стандарты ИСО серии 9000 версий 1987 и 1994гг устанавливали требования к системам менеджмента качества при их сертификации?
5. В каких стандартах ИСО серии 9000 были сформулированы требования к системам качества?
6. Какую роль сыграли стандарты ИСО серии 9000 в возникновении менеджмента качества?
7. Дайте характеристику первых пяти стандартов ИСО серии 9000.

#### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В.Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.

4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

**Тема 2.**Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года

1. Какие критерии отбора рекомендуются стандартами МС ИСО 9000-1994 для выбора конкретной системы качества?
2. Какие преимущества производителю и клиенту предоставляет реализация рекомендаций и требований стандартов ИСО серии 9000?
3. Перечислите основные принципы СМК.
4. Кто осуществляет текущее руководство системой качества на производстве?
5. Перечислите необходимые условия осуществления планирования систем качества на стадии проектирования.
6. Приведите примеры типовых компонентов политики в области качества.
7. Перечислите обязательные документированные процедуры СМК.
8. Какие требования предъявляются к составу и структуре документов СМК?
9. Что является показателями качества процессов?

#### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В.Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.

4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

### **Тема 3. Система менеджмента качества**

1. От чего зависит степень документирования СМК?
2. Перечислите восемь принципов менеджмента качества.
3. Расскажите о предпосылках создания СМК.
4. Какие цели могут быть достигнуты в организации при создании СМК.
5. Какие преимущества достигаются при внедрении СМК?
6. Отличаются ли требования к СМК от требований к продукции?
7. Расскажите об основных подходах к разработке и внедрению системы менеджмента качества.
8. Насколько тесно СМК связана с сетью процессов организации?
9. Какие стадии включает организационное проектирование СМК?
10. Дайте определение термина «политика в области качества» по ГОСТ Р ИСО 9000-2001.
11. Что такое «высшее руководство»?
12. Что такое «цели в области качества»?
13. Применительно к каким условиям на российских предприятиях и в организациях могут создаваться СМК?
14. Кому целесообразно возглавлять на действующем предприятии работы по организационному проектированию СМК, удовлетворяющей требованиям международных стандартов, и какова при этом роль управленческих и других подразделений?

### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.

2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

#### **Тема 4. Основы процессного подхода**

1. Что такое процесс согласно стандартам ИСО серии 9000 версии 2000г.?
2. Перечислите основные виды входов и выходов процессов.
3. Что такое ресурсы, управляющие воздействия и просто входы процессов?
4. Что означает термин «владелец процесса»?
5. Какие параметры можно контролировать в ходе обычного процесса?
6. При каких условиях выходы процесса будут правильными?
7. Что такое специальный процесс?
8. Чем специальный процесс отличается от обычного?
9. Приведите примеры специальных процессов.
10. С какими специальными процессами вам приходилось иметь дело в практической деятельности?
11. Какие требования предъявляются к входам, ресурсам (станкам, оборудованию, приспособлениям) и владельцам специальных процессов?
12. Как изменяется роль владельца процесса в ходе выполнения последнего?
13. Что такое цепочка процессов?
14. Что такое сеть процессов?
15. Что означает термин «дать полномочия»?
16. Что такое персональные индикаторы качества работы?

## **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

### **Тема 5. Оценивание системы менеджмента качества**

1. Что такое – измерение показателей и зачем нужны эти измерения?
2. Как вы понимаете понятие «самооценка»?
3. Какие две фазы выделяют при разработке системы самооценки организации (предприятия)?
4. Перечислите основные инструменты, используемые для определения приоритетов для усилий по совершенствованию.
5. Что представляет собой анализ трендов?
6. Для каких целей используется диаграмма «паутина» (радиальная диаграмма)?
7. Перечислите основные этапы процедуры тестирования критериев.
8. Каким образом планируют улучшения с помощью метода структурированной функции качества?
9. Что представляет собой «дом качества»?

## **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

#### **Тема 6. Инструменты совершенствования**

1. Перечислите основные критерии классификации инструментов совершенствования.
2. Перечислите основные стадии и порядок следования работ по совершенствованию.
3. Для каких целей служит метод выявления критического инцидента?
4. В какой последовательности заполняются контрольные листки?
5. Назовите основные виды контрольных листков, используемых отечественными предприятиями.
6. В чем сущность и возможности диаграммы Парето?

#### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.

3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

#### **Тема 7. Инструменты анализа проблем**

1. В чем сущность и возможности диаграммы Исикавы?
2. Какие два способа используются для построения диаграммы Исикавы?
3. Перечислите основные шаги построения диаграммы причин и результатов.
4. Для каких целей можно использовать графики (поле корреляции, диаграммы рассеивания)?
5. Перечислите основные действия построения т графиков корреляции, диаграмм рассеивания.
6. Для каких целей анализа проблем СМК используются гистограммы?
7. Каким образом интерпретируется гистограмма с двумя четко выраженными пиками?
8. Каким образом интерпретируется гистограмма с одни четко выраженным пиком?
9. Каким образом интерпретируется усеченная гистограмма?
10. Для чего предназначен граф связей?
11. Для каких целей используется матричная диаграмма при анализе проблем?
12. Какие методы используются для генерации идей и достижения консенсуса?

#### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.

2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

#### **Тема 8. Сертификация систем качества**

1. Перечислите основные этапы подготовки СМК к сертификации.
2. Раскройте сущность и содержание работ по самооценке, аудиту и проведению сертификации систем менеджмента качества?
3. Поясните содержание и результаты подготовительного этапа.
4. Поясните содержание и результаты этапа предварительной организационной работы.
5. Расскажите о двух альтернативных вариантах последующей работы по подготовке СМК к сертификации.
6. Поясните содержание и результаты этапа основной работы по подготовке СМК к сертификации.
7. С чего начинается основная работа по подготовке СМК к сертификации?
8. Перечислите основные органы по сертификации имеющие право проводить сертификации СМК в РФ.
9. Какие требования к сертифицированным СМК предъявляет Регистр Ллойда?
10. Как часто проводят инспекционные проверки сертифицированных СМК Регистр Ллойда (Бюро Веритас, ДИН-ГОСТ-ТЮФ, ОС Регистра систем качества).

#### **Литература:**

1. Никитин В.А., Филончева В.В. Управление качеством на базе стандартов ИСО 9000:2000, 2-е изд.-СПб.: Питер, 2004.- 127 с.
2. Широков С.В., Толстова Ю.В. Система менеджмента качества,- СПб.: Питер, 2004.- 192с.
3. Пономарев С.В., Мищенко С.В., Белобрагин В.Я. Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества: Учебное пособие.- М.: РМА «Стандарты и качество», - 2—4.- 248с.
4. Андерсен Бьерн. Бизнес процессы. Инструменты совершенствования / Пер. с англ. С.В.Ариничева/ Науч. Ред. Ю.П.Адлер. – 3-е изд.-М.: РИА «Стандарты и качество», 2005. – 272с.
5. Круглов М.Г., Шишков Г.М. Менеджмент качества как он есть. – М.: Эксмо, 2006.-544 с.
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.

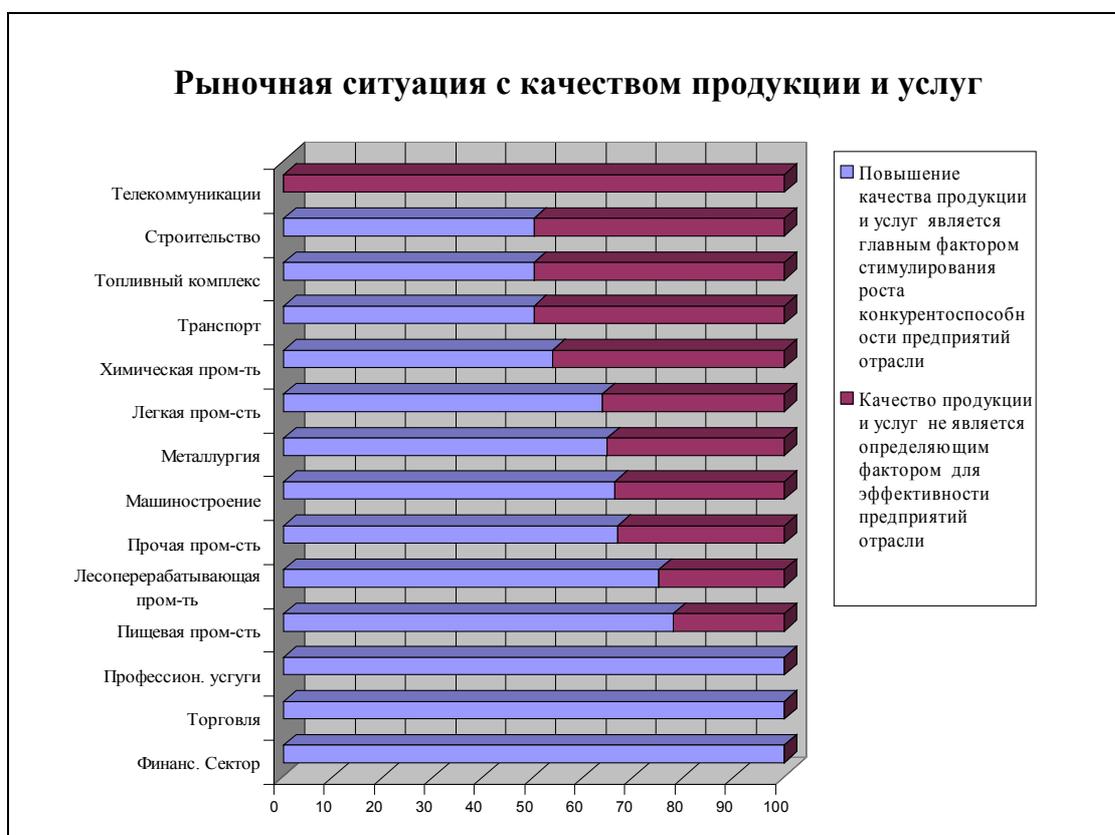
## 1.2.Методические рекомендации по выполнению практических работ

№ работы	Наименование темы практического занятия	Содержание практического занятия
№ 1	Международные стандарты ИСО 9000:2000	Подготовить сообщения по следующим вопросам: 1.История развития МС ИСО серии 9000 2.Структура основополагающих стандартов ИСО серии 9000 версии 1987 г. 3.Структура и назначение стандартов ИСО серии 9000 версии 1994 г. 4.Связь требований элементов системы качества с этапами петли (спирали) качества
№ 2	Содержание и принципы стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года	1.Связь требований ГОСТ Р ИСО 9001-2001 с этапами петли (спирали) качества 2.Проанализировать изменения терминологии в стандартах ИСО серии 9000 версии 2000г. 3.Разработать политику в области качества АмГУ
№ 3	Документация системы менеджмента качества	1.Определить пункты и подразделы МС ИСО 9001:2000 содержащие требования к обязательным документированным процедурам 2.Определить пункты и подразделы МС ИСО 9001:2000 содержащие требования к управлению записями
№ 4	Основы процессного подхода	1.Разработать перечень основных процессов на основе схемы ЖЦП организации 2.Сравнительный анализ стандартов построения бизнес-моделей

№ 5	Оценивание системы менеджмента качества	Аудит существующей СМК на соответствие требованиям МС ИСО 9001:2000
№6	Инструменты совершенствования	1. Структурирование функций качества 2. Диаграмма Парето
№7	Инструменты анализа проблем	1. Построение причинно-следственной диаграммы 2. Поле корреляции. Диаграмма рассеивания 3. Гистограммы. 4. Граф связей и матричные диаграммы

### III. РАЗДАТОЧНЫЕ И УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К ЗА- НЯТИЯМ, ВКЛЮЧАЯ ПЕЧАТНЫЕ, АУДИО-, ВИДЕОМАТЕРИАЛЫ

1. ФЗ «О техническом регулировании»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
2. ФЗ «Об обеспечении единства измерений»: Консультант Плюс: Высшая Школа. Учебное пособие.- Выпуск 6. К осеннему семестру 2006 года.
3. ГОСТ Р ИСО 9000-2001. Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
4. ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Система менеджмента качества. Требования.
5. ГОСТ Р ИСО 9004-2001. Система менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
6. Микроплакаты (презентации) по всем основным темам курса.



## Эволюция стандартов по системам менеджмента качества (продолжение)

- **1979 г.** - после опубликования отчета комиссии Уорнера 1977 введен стандарт **BS 5750**.- первого общего стандарта для всей Великобритании.
- **1987 г.** - адаптирован Международной организацией по стандартизации (ИСО) и в качестве серии **ИСО 9000**.
- **1979 и 1987 гг.** - переиздан дважды как **BS 5750**.
- **1994 г.** - был переиздан как **ИСО 9000: 1994** (в Великобритании известный как **BS EN ISO 9000**).
- **2000 г.** - переиздан как семейство стандартов **ИСО 9000: 2000**.

## Лидерство руководителя



В РФ право проводить сертификационные аудиты на соответствие продукции предприятий стандарту ISO 9001 имеют следующие организации:

**Система сертификация ГОСТ Р. Регистр систем качества.**

**Регистр.**

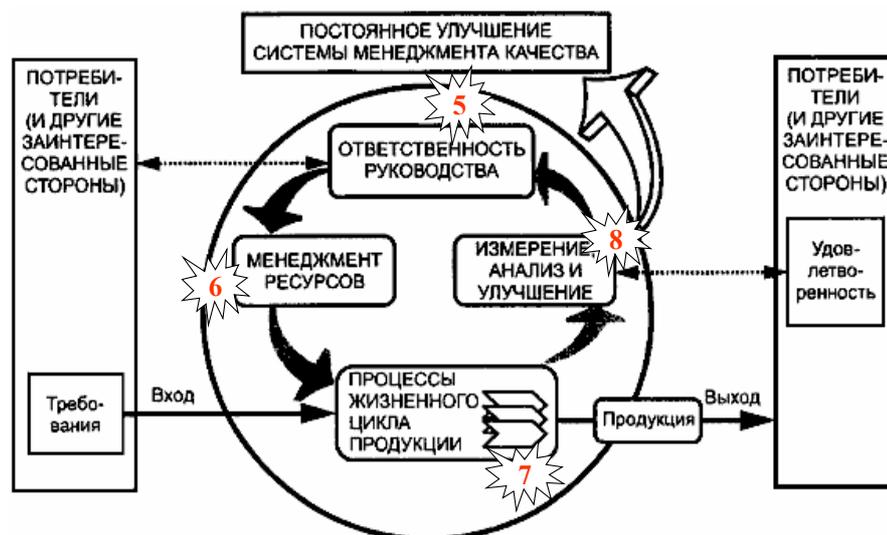
**Основные направления деятельности:**

- Сертификация систем качества
- Сертификация производства
- Инспекционный контроль за сертифицированными системами качества и производствами
- Международное сотрудничество в интересах взаимного признания сертификатов в системе качества

**Достоинства** – аудит проводят люди, имеющие наш менталитет.

**Недостатки** – даже в РФ, при проведении серьезных конкурсов, например на строительные работы сертификата Регистра часто недостаточно, не говоря уже о международном рынке.

**Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе**



Условные обозначения:

➔ Деятельность, добавляющая ценность

⋯➔ Поток информации

## **IV. КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ**

В процессе изучения дисциплины осуществляется контроль:  
входной – путем проверки подготовки студентов к занятиям, опрос;  
текущий – на практических занятиях при выполнении индивидуальных заданий по темам. Устная защита практических работ.

итоговый - осуществляется на зачетно- экзаменационной сессии по факту изучения дисциплины студентом. Зачет по вопросам, представленным ниже.

1. В чем заключаются сущность и особенности организационного проектирования системы МК, его роль и место в эффективном обеспечении управления качеством?
2. Какие стадии включает организационное проектирование СМК?
3. Применительно к каким условиям на российских предприятиях и в организациях могут создаваться СМК?
4. Какой примерный состав этапов и работ включает каждая из стадий организационного проектирования СМК?
5. Кому целесообразно возглавлять на действующем предприятии работы по организационному проектированию СМК, удовлетворяющей требованиям международных стандартов, и какова при этом роль управленческих и других подразделений?
6. Что представляет собой сертификация продукции и услуг?
7. Какие основные функции выполняет национальный орган по сертификации?
8. Какие формы сертификации используются в России?
9. Какие органы входят в организационную структуру сертификации?
10. Какие схемы сертификации продукции и услуг используются в России?
11. Каков порядок проведения сертификации продукции?
12. Определите наиболее актуальные направления деятельности менеджеров по управлению качеством.
13. Дайте характеристику этапов развития отношений менеджеров к управлению качеством.

14. Что представляют собой группы качества и конкурентоспособности? Какие основные принципы организации групп качества и конкурентоспособности?
15. Какие критерии следует использовать при определении восприятия менеджерами современной концепции управления качеством?
16. Сформируйте организационную структуру управления группами качества и конкурентоспособности.
17. Какой состав работ следует выполнить при подготовке, создании и обеспечении функционирования групп качества и конкурентоспособности?
18. Какие методы и инструментарий следует использовать группам качества и конкурентоспособности при решении соответствующих задач?
19. В чем сущность и возможности диаграмм Парето и Исикавы?
20. Какова роль информационного обеспечения для эффективного управления качеством?
21. Какие требования предъявляются к информационному обеспечению управления качеством?
22. Какие классификационные признаки следует использовать при разработке классификатора возможных причин брака продукции?
23. В чем сущность непрерывного обучения и повышения квалификации в области обеспечения качества и управления им?
24. Какие работы следует выполнить при формировании программы, связанной с повышением квалификации работников в области качества и управления им, в рамках целевой программы «Качество»?
25. В чем заключается роль, сущность и цели подтверждения соответствия инновационного характера продукции, услуг, работ, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, работ и других объектов техническим регламентам, стандартам и условиям договоров?
26. Какими принципами следует руководствоваться при проведении подтверждения соответствия объектов инновационной деятельности установленным требованиям?
27. Какие формы подтверждения соответствия на территории России должны

использоваться в соответствии с ФЗ «О техническом регулировании»?

28. В чем заключается сущность добровольного и обязательного подтверждения соответствия какого-либо объекта как результата инновационной деятельности?

29. Какие преимущества имеет сертифицированная продукция?

30. В чем заключается целесообразность совместной сертификации продукции и систем менеджмента качества?

31. Какие схемы могут использоваться при декларировании и сертификации обязательного подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов?

32. Раскройте сущность и содержание работ по самооценке, аудиту и проведению сертификации систем менеджмента качества?

33. Какие используются общие методологические подходы к определению эффективности управления качеством?

34. Перечислите основные виды эффектов и обоснуйте наиболее приоритетные в настоящий период времени.

35. Какими принципами следует руководствоваться при определении эффективности управления качеством?

36. Какие показатели могут быть использованы при определении эффективности управления качеством?

## **ГЛОССАРИЙ**

**Анализ:** Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

**Аудит (проверка):** Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки)

**Аудитор:** Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

**Валидация:** Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

**Верификация:** Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Возможности:** Способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции.

**Выпуск:** Разрешение на переход к следующей стадии процесса.

**Высшее руководство:** Лицо или группа работников, осуществляющих направление деятельности и управление организацией на высшем уровне.

**Градация:** Класс, сорт, категория или разряд, присвоенные различным требованиям к качеству продукции, процессов или систем, имеющих то же самое функциональное применение.

**Группа по аудиту (проверке):** Один или несколько аудиторов, проводящих аудит (проверку).

**Дефект:** Невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

**Документ:** Информация и соответствующий носитель.

**Заинтересованная сторона:** Лицо или группа, заинтересованные в деятельности или успехе организации

**Заказчик аудита (проверки):** Организация) или лицо, заказавшие аудит (проверку).

**Заключения по результатам аудита (проверки):** Выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

**Запись:** Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Измерительное оборудование: Средства измерения, программные средства, эталоны, стандартные образцы, вспомогательная аппаратура или комбинация из них, необходимые для выполнения процесса измерения.

Информация: Значимые данные.

Инфраструктура: <организация> Совокупность зданий, оборудования и служб обеспечения, необходимых для функционирования организации.

Испытание: Определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Качество: Степень соответствия присущих характеристик требованиям

Компетентность: Выраженная способность применять свои знания и умение.

Контроль: Процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой. Корректирующее действие: Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Коррекция: Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия.

Критерии аудита (проверки): Совокупность политики, процедур. или требований, которые применяются в виде ссылок.

Менеджмент качества: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству.

Менеджмент: Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией.

Метрологическая служба: Организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями.

Метрологическая характеристика: Отличительная особенность, которая может повлиять на результаты измерения.

Метрологическое подтверждение пригодности: Совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению.

Наблюдения аудита (проверки): Результат оценки свидетельства аудита (проверки) в зависимости от критериев аудита (проверки).

Надежность: Собираемый термин, применяемый для описания свойства готовности и влияющих на него свойств безотказности, ремонтпригодности и обеспеченности технического обслуживания и ремонта.

Несоответствие: Невыполнение требования.

Нормативная и техническая документация: Документы, устанавливающие требования.

Обеспечение качества направлено главным образом на предполагаемую продукцию.

Обеспечение качества: Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Объективное свидетельство: Данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо.

Организационная структура: Распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками.

Организация: Группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

Переделка: Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, с тем чтобы она соответствовала требованиям.

План качества: Документ, определяющий, какие процедуры (3.4.5) и соответствующие ресурсы кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту.

Планирование качества: Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.

Политика в области качества: Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Поставщик: Организация или лицо, предоставляющие продукцию.

Постоянное улучшение: Повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Потребитель: Организация или лицо, получающие продукцию.

Предупреждающее действие: Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Проверяемая организация: Организация, подвергающаяся аудиту (проверке)

Программа аудита (проверки): Совокупность одного или нескольких аудитов (проверок), запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

Продукция: Результат процесса.

Проект: Уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

Проектирование и разработка: Совокупность процессов, переводящих требования в установленные характеристики или нормативную и техническую документацию на продукцию, процесс или систему.

Производственная среда: Совокупность условий, в которых выполняется работа.

Прослеживаемость: Возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура: Установленный способ осуществления деятельности или процесса (3.4.1).

Процесс измерения: Совокупность операций для установления значения величины.

Процесс квалификации: Процесс (3.4.1) демонстрации способности выполнить установленные требования (3.1.2).

Процесс: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Разрешение на отклонение: Разрешение на использование или выпуск продукции, которая не соответствует установленным требованиям.

Разрешение на отступление: Разрешение на отступление от исходных установленных требований к продукции до ее производства.

Результативность: Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

Ремонт: Действие, предпринятое в отношении несоответствующей продукции, чтобы сделать ее приемлемой для предполагаемого использования.

Руководство по качеству: Документ, определяющий систему менеджмента качества организации.

Свидетельство аудита (проверки): Записи, изложение фактов или другой информации, связанной с критериями аудита (проверки), которая может быть перепроверена.

Система менеджмента качества: Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Система менеджмента: Система для разработки политики и целей и достижения этих целей.

Система управления измерениями: Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности (3.10.3) и постоянного управления процессами измерения

Система: Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Снижение градации: Изменение градации несоответствующей продукции, чтобы она соответствовала требованиям, отличным от исходных.

Соответствие: Выполнение требования.

Технический эксперт: <аудит> Лицо, обладающее специальными знаниями или опытом применительно к объекту, подвергаемому аудиту.

Требование: Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей: Восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества: Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством: Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Утилизация несоответствующей продукции: Действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

Характеристика качества: Присущая характеристика продукции, процесса или системы вытекающая из требования.

Характеристика: Отличительное свойство.

Цели в области качества: Цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

Эффективность: Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.