

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 20.09.2023 13:09:58

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089


МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

дизайна и индустрии моды

—  — Ю.А. Мальнева

« 29 » 06 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине

Аудит качества

27.04.02 Управление качеством

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

1 Основы аудита качества

1. Каким международным стандартом ИСО регламентированы проверки (аудиты) систем менеджмента?
2. Что такое аудит?
3. Что такое внутренний аудит?
4. Что такое внешний аудит?
5. Что может быть объектом аудита (проверки)?
6. Для достижения, каких целей планируются проверки систем менеджмента?
7. В чем заключаются основные этапы проверки системы менеджмента?
8. Что является основными результатами менеджмента программы аудита?
9. Что является основными результатами этапа реализации программы аудита?
10. Что является основными результатами этапа проведения проверки?
11. Как осуществляется подготовка к проведению аудита на месте?
12. Какие основные этапы проведения аудита на месте Вы знаете?
13. Что входит в содержание акта (отчета) о результатах проверки?
14. В чем заключаются сопроводительные действия после проверки?
15. Назовите основные принципы аудита?
16. В чем особенности проведения внутреннего аудита системы менеджмента?
17. В чем особенности проведения внешнего аудита системы менеджмента?
18. Какие задачи позволяет решать внутренний аудит системы менеджмента?
19. В чем достоинства внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом?
20. В чем недостатки внутреннего аудита по сравнению с внешним аудитом?
21. В чем заключается типовая процедура внутреннего аудита системы менеджмента?

2 Компетентность аудиторов

1. Почему проверки должны вести внутренние аудиторы, не несущие непосредственной ответственности за проверяемые участки?
2. Какими общими знаниями и умениями должны обладать аудиторы?
3. Какие квалификационные требования предъявляются к аудиторам?
4. Какие требования предъявляются к персональным (личным) качествам аудиторов?
5. Какими специфическими знаниями и умениями должны обладать аудиторы системы менеджмента качества?
6. Какими специфическими знаниями и умениями должны обладать аудиторы систем экологического менеджмента?
7. Каковы общие требования к образованию, опыту работы и подготовке аудиторов?
8. Какие требования предъявляются к знаниям и умениям руководителей аудиторских групп?
9. Назовите общие требования к профессиональным умениям аудиторов?
10. Из каких основных этапов состоит оценка аудиторов?
11. Какие существуют методы оценки аудиторов?
12. Какие существуют критерии оценки аудиторов?
13. Какие главные требования предъявляются к способностям аудиторов?
14. Является ли напористость хорошим качеством аудитора?
15. Почему аудитор должен уметь хорошо писать?
16. Через какие шесть этапов проходят сотрудники организации, приступившей к подготовке системы менеджмента к сертификации?

3 Техника и методы работы аудиторов. Психология аудита

1. Что такое внутренние аудиты первой стороной?
2. Что такое внешние аудиты второй и третьей сторонами?
3. Что такое совместный аудит?
4. Что такое комплексный аудит?
5. Что необходимо учитывать при определении размера и состава аудиторской группы?
6. Что может служить основанием для замены конкретных членов аудиторской группы?
7. Как вы думаете, почему аудитор часто воспринимается как жандарм?
8. Почему работу аудитора можно рассматривать как бесплатную консультацию?
9. Как аудитор должен общаться с проверяемым?
10. Как аудитор должен проводить опрос (интервью) проверяемого?
11. Что такое «шесть друзей аудитора»?
12. Какие слова часто называют «седьмым другом аудитора»?
13. Что предполагает «проведение наблюдений» в ходе проверки?
14. Что такое напористость? Должен ли аудитор обладать напористостью?
15. Какие главные опасности подстерегают аудиторов при описании несоответствий?
16. В чем заключаются основные страхи и заботы аудиторов?
17. Каким приемом пользуются аудиторы при беседе с проверяемым, отвечающим на прямые вопросы, но не желающим выдавать дополнительную информацию?
18. В чем заключаются рекомендации аудиторам по организации и технике беседы при опросе проверяемых?
19. Какие основные типы вопросов могут быть использованы в практике внутреннего аудита?
20. Какие два типа вопросов являются предпочтительными при проведении внутреннего аудита?
21. Какие четыре типа вопросов не рекомендуются при проведении внутреннего аудита?
22. Какой тип вопроса является недопустимым при проведении как внешнего, так и внутреннего аудита?
23. Должен ли аудитор, по завершении беседы с проверяемым, подытожить результаты проверки?

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для

иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ

Производственная задача № 1

Во время аудита на вопрос о том, каким образом обеспечивается сохранность документов в состоянии, позволяющем их легко идентифицировать, получены следующие ответы:

- a) оригиналы всех документов хранятся в службе качества в папках по видам документов и по годам их принятия;
- b) на всех документах есть титульные листы с указанием вида (категории) документа и его полного названия;
- c) на всех документах есть цветная обложка, характерная для каждого вида (категории) документа;
- d) на всех документах на титульном листе кроме полного названия документа есть информация, включающая в себя условную кодировку типа документа, его учетный номер и год издания;
- e) на всех документах есть обложка с указанием даты выпуска документа;
- f) на всех листах документов есть информация, включающая в себя условную кодировку типа документа, его учетный номер и год издания.

Вопрос: Что из указанного может служить достаточным доказательством выполнения анализируемого аудитором требования ИСО 9001:2015?

Производственная задача № 2

В ходе аудита предприятия по производству электрогенераторов для автомобилей аудиторам в качестве примера корректирующих действий продемонстрировали решение Технического совета, касающееся следующего дефекта: «задевание лопастями вентилятора стенок электрогенератора». Основанием для рассмотрения этого дефекта стал резко возросший уровень рекламаций по этому дефекту от сборочного автозавода — потребителя генераторов.

В ходе 1-го аудита команда аудиторов заинтересовалась ходом выполнения принятых корректирующих действий, и убедилась, что они реализованы. Одновременно было установлено, что после реализации данных корректирующих действий количество рекламаций от завода-потребителя

- a) ежемесячно снижалось, но они пока не исчезли;
- b) не изменилось;
- c) возросло.

При этом после реализации указанных корректирующих действий:

- 1) предприятие не предпринимало больше никаких действий кроме устранения дефекта в возвращаемых вместе с рекламациями изделиях;
- 2) предприятие еще дважды после этого на заседаниях Технического совета разрабатывало и реализовывало дополнительные корректирующие действия.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Производственная задача № 3

В ходе аудита было выявлено, что статус контроля забракованной на входном контроле части партии деталей идентифицирован ярлыком «брак» неустановленной формы.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 4

В ходе сертификационного аудита в механическом цехе аудиторы обнаружили, что токарь, постоянным заданием которого было разрезание закупленных стальных прутков разного диаметра на заготовки, идущие затем на участок основного производства, использует для измерения длины заготовок

а) личную неперверенную рулетку, и она не включена в перечень средств измерения, подлежащих периодической поверке/калибровке.

б) штангенциркуль организации, который включен в перечень средств измерений, подлежащих поверке/калибровке, но применялся с просроченным сроком межповерочного интервала.

При этом

1) штангенциркуль берется из инструментальной кладовой, «закреплен» за этим токарем и выдается всегда ТОЛЬКО ему;

2) штангенциркуль берется из инструментальной кладовой, но может быть выдан и на другие рабочие места.

3) выданную ему заготовку-образец.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Производственная задача № 5

В ходе аудита выяснилось, что не все подразделения компании, охваченные СМК, имеют установленные для них цели в области качества.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 6

В ходе аудита был выявлен единичный случай применения неперверенных средств измерений: контролер ОТК, осуществляющий окончательную приемку продукции, использовал для контроля средство измерения с просроченным сроком поверки.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 7

В ходе предварительного аудита было выяснено, что требования к персоналу, установленные в должностных инструкциях и других документах, охватывают лишь требования к образованию и опыту трудовой деятельности.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 8

На участке окончательной сборки аудитор обнаружил, что при сборке применяются детали, переданные с механообрабатывающего участка без идентификации статуса годности.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 9

В ходе аудита в конструкторском отделе для анализа в качестве примеров были выбраны только что принятый для выполнения план проектирования и план только что завершенных проектных работ, в каждом из которых предусматривалось несколько стадий проектирования.

В обоих случаях было установлено, что по отношению к некоторым стадиям проектирования никаких действий ни по анализу, ни по верификации, ни по валидации не было предусмотрено.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 10

В ходе наблюдательного аудита было установлено следующее.

Один из видов выпускаемой продукции подлежит обязательной сертификации, и был сертифицирован в установленном порядке уполномоченным органом по сертификации такой продукции. Три месяца назад компанией из-за несоблюдения технологии была выпущена и поставлена потребителю небольшая партия данной продукции с несоответствиями, которые относились к требованиям, подлежащим сертификации, но не затрагивали потребительских свойств продукции. Партия была выпущена на основании разрешения на отклонение, принятого:

- a) техническим директором;
- b) техническим директором и потребителем;
- c) потребителем.
- d)

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 11

При аудите производственного подразделения установлено, что

- a) некоторые сотрудники во время работы не соблюдают установленные для их работы требования техники безопасности (например, работают без защитных экранов);
- b) в некоторых рабочих зонах не соблюдаются требования по обеспечению безопасности проводимых работ (например, не ограждена зона проведения опасных работ).

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 12

При проведении аудита отдела технического контроля обнаружено, что в производственной инструкции контролера ОТК не определены положения по управлению и анализу несоответствующей продукцией, требующей доработки. В стандарте предприятия «Управление несоответствующей продукцией» требования по управлению и анализу несоответствующей продукцией, требующей доработки определены, в том числе и для контролера ОТК.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Производственная задача № 13

При проведении аудита в инструментальной кладовой цеха обнаружено, что имеются нарушения сроков проведения калибровки средств измерений, зафиксированных в графике проведения калибровки.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Производственная задача № 14

При аудите отдела главного конструктора установлено, что в плане работ по проекту А не установлена деятельность по верификации и валидации результатов проектирования и разработки.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Производственная задача № 15

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 4.4: «Владельцем процесса «Управление производственной средой» установлен один из критериев оценки, не обеспечивающий результативность управления процессом».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 4.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 16

При аудите участка механической обработки аудиторы зафиксировали следующее несоответствие по разделу 7.1.5: «Применяемый на рабочем месте токаря Иванова штангенциркуль (зав. № ...) не имеет статуса калибровки».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 17

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.5.3: «На рабочем месте инженера-конструктора отсутствовала его должностная инструкция».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 18

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.2: «Выявлен случай выработки корректирующих действий (отчет по внутреннему аудиту № ...), не соответствующих установленной причине несоответствия».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 19

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 5.2: «Не установлен срок действия политики в области качества».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 20

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.3.2: «Представленные входные данные для анализа СМК за 3 квартал содержат неконкретные рекомендации по улучшению».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.3.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 21

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 8.5.2: «На складе не определен статус несоответствующей продукции».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 22

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.1.3: «Не идентифицирована в качестве элемента инфраструктуры неработающая станция перекачки масла для индукционных печей».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 23

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 6.2: «Не оформлены документально методы измерения установленных для организации целей в области качества».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 24

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.2: «Не выделяются ресурсы для поощрения внутренних аудиторов, что не соответствует требованиям п. 14 «Положения о внутренних аудиторах».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 25

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.1.4: «Не установлены правила управления продукцией на складе в случае превышения влажности»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько правы аудиторы?

Производственная задача № 26

В ходе наблюдательного аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.1.2: «Не подготовлен годовой отчет по анкетному опросу потребителей, необходимость составления которого установлена в методологической инструкции №...». При этом в отчете по аудиту по разделу 9.1.3 аудиторы пишут, что ими «проанализированы ежеквартальные отчеты по оценке удовлетворенности потребителей».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 27

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 10.2: «В нарушение процедуры МИ-СК «Корректирующие действия» не документированы причины несоответствий по отклонениям, зафиксированным в отчете по внутреннему аудиту от 30.11.20».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 28

В ходе аудита было зафиксировано следующее несущественное несоответствие по разделу 6.2: «Представленные цели в области качества организации и соответствующих подразделений не измеряемы».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 6.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 29

В ходе аудита было зафиксировано следующее существенное несоответствие по разделу 9.3.1: «На момент проверки не представлены записи об анализе СМК со стороны руководства». При этом из описаний разделов 9.3.2 и 9.3.3 следует, что в этой организации отчет о функционировании СМК был представлен в объеме, требуемом ИСО 9001:2015, а по итогам его рассмотрения руководством были приняты документированные решения, направленные на совершенствование СМК и улучшение деятельности организации.

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.3.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 30

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 8.5.3: «В техническом отделе выявлен переданный заказчиком чертеж на заказанное им изделие, который не был учтен».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.5.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Производственная задача № 31

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.4.2 содержится следующая запись: «Проверка закупленной продукции проводится, что подтверждено на

примере служебной записки № 2/727 от 16. 10. 15 о сравнении технических характеристик транзисторов различных поставщиков».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.4.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 32

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.7 содержится следующая запись: «Соблюдение установленных требований по обращению с несоответствующей продукцией подтверждено документом «Отчет о выявленных дефектах» за январь 2020 г.».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.7. ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 33

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.5.2 содержится следующая запись: «Процедура проверки соответствия документов до выпуска (утверждения) проанализирована на примере выпуска и утверждения контракта №...»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.5.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 34

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.4.3 содержится следующая запись: «Ежемесячно составляется «Отчет о выполнении плана материально-технического обеспечения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.4.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 35

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.1 содержится следующая запись: «В производственных цехах ведутся записи, подтверждающие соответствие продукции и процессов установленным требованиям. В качестве примера рассмотрены записи по анализу сметы затрат на производство продукции в ноябре 2020 г.».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 36

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 10.1 содержится следующая запись: «Повышение результативности СМК достигается путем реализации целей процессов».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 37

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 10.3 содержится следующая запись: «Организация постоянно улучшает результативность СМК на основе использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства. Проверено по исполнению бюджета организации по строке «Развитие»».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения требований?

Производственная задача № 38

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.4 содержится следующая запись: «В организации созданы необходимые процессы коммуникации, в т.ч. по вопросам результативности СМК. Проверено, например, по связям процесса «Поставка продукции на производство» с другими процессами СМК».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 39

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.2.1 содержится следующая запись: «Политика утверждена и соответствует деятельности организации».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.2.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 40

В отчете по аудиту в разделе 10.2 в качестве примера корректирующих действий приведены «действия, направленные на восстановление функционирования прибора по перепаду давления»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 41

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 9.1.2 содержится следующая запись: «Действия по сбору данных, анализу, оценке и принятию мер по повышению удовлетворенности потребителей регламентированы в инструкциях №№ ... и выполняются. Например, в процессе разработки проектной документации используется связь с заказчиком посредством e-mail с уведомлением о прочтении».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.1.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 42

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.2 содержится следующая запись: «Результативность подготовки персонала оценивается по качеству выполняемых работ. Например, в трудовой книжке инженера ХХХ в графе «Сведения о поощрениях» есть запись «За эффективную организацию и выполнение изыскательских работ награжден Почетной грамотой. Приказ №:..от...».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 43

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.1.2 содержится следующая полная запись: «Ориентация на потребителя обеспечивается при анализе требований к продукции, при реализации процессов «Управление жалобами и претензиями потребителя» и «Оценка удовлетворенности потребителей» (см. разделы 8.2 и 9.1.2 настоящего отчета)».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.1.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 44

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.1.5 содержится следующая запись: «Определен порядок оценки и регистрации приемлемости результатов измерений и метрологического контроля, если обнаружено, что контроль проводился неисправным средством измерения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.5 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 45

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.3.6 содержится следующая запись: «Правила управления внесением изменений не изменились и соблюдаются. Проанализировано внесение изменений в обобщенное техническое задание по проекту. Вносимые изменения проанализированы, верифицированы и валидированы до их внесения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.3.6 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 46

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.3 содержится следующая полная запись: «Права и ответственность персонала за выполнение требований ИСО 9001:2015 определены и доведены до его сведения, что было выборочно проверено и подтверждено».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Производственная задача № 47

Во время аудита опросы сотрудников показали, что они не очень хорошо знакомы с содержанием политики руководства предприятия в области качества, хотя в курсе целей в области качества, относящихся к их подразделениям.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 48

В Руководстве по качеству и всех других документированных процедурах отсутствует описание порядка осуществления внутренней коммуникации и какая-либо информация о взаимосвязи этой деятельности с процессами СМК.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 49

В ответ на вопрос аудитора, каким образом высшее руководство доводит до сведения организации важность выполнения требований потребителя, генеральный директор заявил, что он делегировал решение этой задачи своему заместителю по качеству, являющемуся представителем высшего руководства по СМК; не являющемуся представителем высшего руководства по СМК.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Производственная задача № 50

В ходе сертификационного аудита организации выяснилось, что единственная цель в области качества, принятая месяц назад, гласит: «Снизить в текущем году затраты на гарантийное обслуживание на 10% по сравнению с прошлым годом». Сразу после этого Генеральным директором было дано поручение подразделениям продумать и в течение квартала представить ему на утверждение соответствующие мероприятия по достижению указанной цели. На момент аудита таких предложений еще не поступило.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 51

При аудите производственного подразделения установлено, что:

- а) некоторые сотрудники во время работы не соблюдают установленные для их работы требования техники безопасности (например, работают без защитных экранов);
- б) в некоторых рабочих зонах не соблюдаются требования по обеспечению безопасности проводимых работ (например, не ограждена зона проведения опасных работ).

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 52

В ходе сертификационного аудита установлено, что оператор на своем рабочем месте ведет журнал, в который ежечасно записывает показания некоторых приборов. Журнал в конце смены просматривает и подписывает мастер смены в целях подтверждения того, что технологический процесс проходил в соответствии с требованиями. Журнал не имеет названия, графы не обозначены, срок и место хранения журнала после его заполнения не установлены, но журнал ведется давно, все привыкли к расположению граф, и заполняют его автоматически. На вопрос аудитора о том, является ли журнал записью по качеству, уполномоченный по аудиту ответил, что не является, т.к. не включен в перечень документов, являющихся записями по качеству, который утвержден директором компании.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 53

При сертификационном аудите выяснилось, что все внутренние аудиты СМК проводились привлеченными специалистами со стороны, и именно этот механизм заложен в организацию проведения внутренних аудитов СМК данной компании.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 54

При наблюдательном аудите СМК организации во всех без исключения случаях, включая материалы внутренних аудитов, на просьбу аудитора показать документы по корректирующим мероприятиям выяснялось, что это были не корректирующие мероприятия, а коррекции. На вопрос о том, проводился ли анализ причин несоответствий и степени влияния несоответствий при их повторном возникновении, было заявлено, что анализ проводился, и каждый раз было решено ограничиться коррекцией.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001: 2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 55

Во время аудита было установлено, что, в связи с усложнением технологии, на одном из технологических участков уровень компетентности работавших там ранее сотрудников перестал удовлетворять новым требованиям.

Поэтому руководство предприятия решило:

- а) провести дополнительное обучение имеющегося персонала;
- б) заменить персонал новым, имеющим необходимую подготовку;
- в) повесить на рабочих местах выписки из нового технологического регламента и провести инструктаж по ним имеющегося персонала;
- г) передать выполнение данного технологического передела в другой цех, где имеется персонал необходимой компетентности;
- д) ввести дополнительный контроль качества продукции после указанного передела со стороны ОТК?

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001 :2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в каждом из указанных случаев?

Производственная задача № 56

В ходе наблюдательного аудита установлено, что на газокompрессорной станции, сжатый воздух которой используется в технологии и требования к нему строго нормированы, отсутствует график планово-предупредительных ремонтов газокompрессорного оборудования.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 57

В ходе аудита выяснилось, что в организации отсутствует единый документ, в котором содержится информация относительно возможных рисков и мероприятий, необходимых для проведения при его возникновении. На вопрос о том, проводились ли анализ рисков и степени влияния (тяжести последствий) при их возникновении, а также мероприятия по его устранению, на что было заявлено, что анализ проводился в устной форме, а мероприятия по управлению ими были разработаны на рабочих собраниях коллектива.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 58

В ходе наблюдательного аудита было установлено следующее.

Один из видов выпускаемой продукции подлежит обязательной сертификации, и был сертифицирован в установленном порядке уполномоченным органом по сертификации такой продукции. Три месяца назад компанией из-за несоблюдения технологии была выпущена и поставлена потребителю небольшая партия данной продукции с несоответствиями, которые относились к требованиям, подлежащим сертификации, но не затрагивали потребительских свойств продукции. Партия была выпущена на основании разрешения на отклонение принятого:

- а) техническим директором;
- б) техническим директором и потребителем;
- в) потребителем.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 59

Организация не осуществляет сама деятельность по закупке необходимой ей металлопродукции, а поручила эту работу специализированной компании XYZ, с которой заключила контракт на оказание услуг по поставке металлопродукции в соответствии с заявками организации. В ходе сертификационного аудита на вопрос аудитора, можно ли ему ознакомиться со списком допущенных поставщиков металла и степенью управления ими, был получен следующий ответ: «Мы не оценивали истинных производителей металла, поскольку не покупаем продукцию непосредственно у них. Этим занимается компания XYZ, которую мы оценили (как оценили и всех других поставщиков) и признали приемлемой. Что касается объема управления с нашей стороны деятельностью XYZ, то мы проводим у себя входной контроль всей металлопродукции и, проанализировав его результаты за длительный период, решили, что никаких дополнительных действий в отношении данной компании проводить не надо».

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 60

В ходе сертификационного аудита на вопрос о том, в какой форме осуществлялась коммуникация с потребителями, был получен следующий ответ: «За прошедшее после ввода СМК в действие время никаких жалоб от потребителей не поступало. Поэтому никаких контактов с потребителями в этот период у компании не было».

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 61

При анализе Руководства по качеству было установлено, что в разделе 1.1 «Область применения СМК» описана область бизнес деятельности, на которую распространяется СМК, но ничего не сказано о разделах ISO 9001:2015, не применяемых в СМК. Вместе с тем, в разделе 8.5.3 этого Руководства по качеству заявлено, что из-за специфики изготавливаемой продукции собственность потребителя при изготовлении продукции не применяется и в состав изделий не входит, поэтому требования раздела 8.5.3 ISO 9001:2015 на СМК компании не распространяются.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 62

В ходе сертификационного аудита было выявлено, что для оценки процесса СМК «Производство продукции» в качестве одного из критериев используется показатель «Выпуск продукции в запланированном объеме». СМК функционирует три месяца, измерения провалятся ежемесячно и полученные результаты таковы:

- а) 93%; 95%; 98%.
- б) 97%; 95%; 98%.
- в) 99%; 97%; 95%.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в этих случаях?

Производственная задача № 63

В ходе аудита было выявлено, что при изготовлении продукции была проведена замена материала одной из деталей, входящей в состав изделия. Замена была осуществлена без согласования с потребителем на основе оформленной в установленном порядке «Карточки разрешения на замену материала». При этом процедура оформления указанной «Карточки ...» согласование с потребителем также не предусматривает.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Производственная задача № 64

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: Инструкция по ТБ (ОТ), закрепленная на прессе, предусматривает включение пресса двумя кнопками «пуск» одновременно двумя руками. Рабочий фактически включает пресс одной рукой, предварительно установив проволочную перемычку на вторую кнопку «пуск».

Производственная задача № 65

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

Производственная задача № 66

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: В БУК эксперту не представили утвержденный план качества на новый подвид продукции, выпуск которой вели в течение последней недели. Пояснили, что план качества разработан, но находится на утверждении.

Производственная задача № 67

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок

(аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: Аудитор при проверке ЦЗЛ обнаружил протокол, утвержденный в установленном порядке руководителем химической лаборатории, содержащий результаты химического анализа сырья:

Содержание Погрешность

К №1 64,2% ±0,1%

К №2 24,3% ±0,1%

К №3 14,7%±0,1%

К №4 1,8% ±0,1%

Итого: 105,0% ±0,5%

Производственная задача № 68

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: При контроле параметров и управлении процессом использовалась компьютерная автоматизированная система. При проверке аудитор выяснил, что применяемое программное средство не было аттестовано и отсутствовали данные о проведении испытаний системы в производственных условиях.

Производственная задача № 69

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: На участке погрузочно-разгрузочных работ эксперт обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 15 ноября, в то время как заключенный 20 ноября контракт установил новые требования к упаковке продукции.

Производственная задача № 70

Описание ситуации. «На участке консервации и упаковки аудитор обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 5 марта, в то время как заключенный 10 марта контракт установил новые требования к упаковке продукции».

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий по коррекции сложившейся ситуации.

Производственная задача № 71

Описание ситуации. На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

Задание. Классифицируйте несоответствия, выявленные в ходе практических проверок в СМК.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено

установленное преподавателем время.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

1.3 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1 Основы аудита качества

1. История становления и развития аудита качества.
2. Классификация и виды аудитов.
3. Принципы аудита. Критерии и свидетельства аудита качества.
4. Нормативно-правовое обеспечение внутреннего аудита.
5. Нормативно-правовое обеспечение внешнего аудита.
6. Философия аудита.
7. Термины и определения в области аудита качества.
8. Взаимосвязь аудита качества с другими процедурами проверки объектов.
9. Внутренний и внешний (второй и третьей стороной) аудит: достоинства и недостатки.
10. Задачи внутреннего аудита систем менеджмента качества (СМК). Область и объект аудита.
11. Организационные принципы внутреннего аудита.
12. Развитие аудита в России.
13. Модели регулирования аудиторской деятельности.
14. Классификация аудиторских услуг.
15. Экономика аудиторской деятельности.
16. Особенности аудиторской проверки как метода контроля.
17. Понятие и структура аудиторского цикла.
18. Использование работы эксперта при сборе аудиторских доказательств.
19. Этапы выборочной аудиторской проверки.
20. Понятие и структура аудиторского заключения.
21. Виды аудиторских заключений.
22. Методы сбора информации.
23. Существующие методы оценки аудиторов.

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «**отлично**») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

4 балла (или оценка «**хорошо**») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

3 балла (или оценка «**удовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если

содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1 Вопросы в закрытой форме.

1.1. Совокупность политики, процедур или требований, которые применяют в виде ссылок:

- а) критерии аудита;
- б) цели аудита;
- в) программа аудита;
- г) политика в области качества.

1.2. От чего не зависит объём аудита?

- а) подбор аудиторских групп
- б) размер подразделения
- в) периодичности проводимых аудитов
- г) тип и сложности выполняемых операций

1.3. С чем могут быть связаны риски программы аудита?

- а) планирование, ресурсы
- б) внедрение, записи и их управления
- в) формирование групп по аудиту
- г) все вышеперечисленные ответы верны

1.4. Какой ответ не относится к целям программы аудита?

- а) определение степени соответствия СМК организации
- б) мониторинг, улучшение программы аудита
- в) оценка результативности системы менеджмента в достижении целей
- г) определение областей возможного улучшения менеджмента

1.5. Какие записи относятся к конкретным аудитам?

- а) планы аудитов
- б) отчеты по аудитам
- в) отчеты о несоответствии
- г) все вышеперечисленные ответы верны

1.6. Что не предусматривает реализация программ аудита?

- а) доведение программы аудита до сведения заинтересованных сторон
- б) соответствие программам и графикам аудитов
- в) обеспечение подбора аудиторских групп
- г) обеспечение проведения последующего аудита, если это необходимо

1.7. Что должен учитывать анализ программ аудита?

- а) наблюдение за определенными видами работ
- б) суммирование обнаруженных недостатков
- в) результаты и тенденции, выявленные при мониторинге
- г) Рассмотрение и анализ несоответствий

1.8. Что должен включать в себя отчет о проведении аудита?

- а) цель аудита, область аудита
- б) заключение по результатам аудита
- в) критерии аудита

г) все вышеперечисленные ответы верны

1.9. Что такое смысл аудита, выберите правильное определение?

а) средство непрерывного совершенствования внутренней системы менеджмента качества

б) состав аудиторов, проводящих конкретный аудит

в) определение целей, области и критериев для каждого конкретного аудита

г) нет правильного ответа

1.10. Что служит наименьшим основанием для проведения аудита качества:

а) выявление дефектов оборудования;

б) ознакомление с корректирующим воздействием;

в) проверка дисциплины;

г) оценка качества продукта;

д) улучшение процесса.

1.11. Наиболее важная причина использования опросников в ходе аудита:

а) убедиться, что аудитор квалифицированный;

б) добиться относительно единообразного аудита;

в) минимизировать время, требуемое для проведения аудита;

г) уведомить о задаче аудита до его проведения;

д) обучить новых аудиторов.

1.12. Аудит качества продукции:

а) всегда полезен;

б) основан на статистически организованной выборке;

в) может использоваться вместо плана выборки;

г) следует ориентировать на потребителя;

д) часто проводится бывшими инспекторами.

1.13. Внутренний аудит качества не позволяет:

а) "высветить" ошибочные действия компании;

б) составить перечень проблем качества;

в) предугадать потребительский спрос на продукцию;

г) ответить на вопрос о том, чего не хватает в системе качества.

1.14. Аудит качества можно использовать:

а) для определения эффективности инспекции;

б) для проверки качества продукта;

в) для определения целостности процесса;

г) для расчета эффективности программы качества;

д) для любой выше отмеченной цели.

1.15. Данные каких из приведенных ниже исследований обычно не стоит включать в полный аудит системы качества:

а) изучение нужд потребителя и соответствия им проектных характеристик;

б) изучение характеристик продукции у изготовителя и методов слежения за ними (мониторинга);

в) изучение претензий потребителя к качеству и соответствия корректирующих действий;

г) изучение всех производимых изделий.

1.16. Считается желательным, чтобы отчеты по аудиту качества были:

а) написаны в иных терминах, чем термины, в которых описываются проблемы, подвергнутые аудиту;

б) просты в изложении, но полны по содержанию;

в) в любом случае направлены генеральному менеджеру;

г) во всех случаях количественными, т.е. с результатами, выраженными в баллах;

д) во всех случаях качественными, т.е. с опросниками без количественных оценок

(баллов).

1.17. В отчете об обследовании качества у продавца важно описать:

- а) положение с качеством проверяемой продукции;
- б) причины, вызывающие плохое качество или эффективно влияющие на него;
- в) где нужны корректирующие воздействия;
- г) все вышеперечисленное.

1.18. В чем цель программы аудита качества:

- а) создать систему "шпионажа" для руководства;
- б) выявить дефекты, не обнаруженные при проверке;
- в) добиться, чтобы люди следовали предписаниям (регламенту);
- г) создать дополнительную систему контроля;
- д) измерить и зарегистрировать эффективность контрольных функций.

1.19. Термин "аудит качества" может относиться к оценке системы качества:

- а) целого завода или компании;
- б) одного продукта;
- в) одной главной операции, обеспечивающей качество;
- г) любой из вышеперечисленных;
- д) ни к одной из вышеперечисленных.

1.20. Данные каких исследований вы бы не включили в аудит качества:

- а) изучение всех производимых изделий;
- б) изучение нужд потребителя и соответствия им проектных характеристик;
- в) изучение характеристик продукции у изготовителя и методов слежения за ними

(мониторинга);

г) изучение претензий потребителя к качеству и соответствия корректирующих воздействий.

1.21. Чтобы быть эффективным, орган, проводящий аудит качества, в идеале должен быть независимым структурным подразделением:

- а) службы качества;
- б) производственного отдела;
- в) цеха;
- г) все вышеперечисленное.

1.22. Наиболее важный начальный шаг в сертификации продавца:

- а) получение копии руководства по качеству продавца;
- б) ознакомление продавца с требованиями качества;
- в) анализ первой отгрузки продукции продавца;
- г) посещение завода-продавца;
- д) аудит продавца.

1.23. Работу над программой аудита качества надо начинать:

- а) с изучения системы документации качества;
- б) с оценки выполняемой работы;
- в) с отчета, перечисляющего "находки", действия и рекомендации;
- г) с устава политики, целей и методов;
- д) с последующей проверки реакции руководства на рекомендации.

1.24. Аудит системы качества наиболее эффективен, если он проводится:

а) на квартальной основе, с проверкой всех показателей опросника;

б) на периодической основе без жесткого графика, с проверкой некоторых процедур;

в) на месячной основе, с выборочной проверкой процедур;

г) на непрерывной основе, с проверкой случайно выбранных процедур;

д) на основе непрерывно назначаемого временного периода с корректируемой частотой, с проверкой случайно выбранных процедур.

1.25. Аудит работы на участке комплексной сборки проводят восемь инспекторов,

все они делают одинаковую работу. Семь из них имеют средний приемочный уровень от 86 до 92%; а один — 72%, причем он имеет приблизительно в 4 раза больший разброс по сравнению с другими. Вы как руководитель инспекционной группы должны, основываясь на этом аудите:

а) поощрить инспектора с уровнем 72%, так как он очень добросовестно относится к своей работе;

б) наказать инспектора с уровнем 72%, так как он тратит много времени на лишнюю работу;

в) начать проводить проверку только персоналом службы контроля качества;

г) исключить проведение проверки продукции продавца, сократив тем самым затраты.

1.26. При аудите качества надо воспользоваться всеми приведенными ниже суждениями, кроме:

а) прогноза способности продавца удовлетворить требованиям стандартов по качеству;

б) адекватности существующей системы управления качеством продавца;

в) применения технических условий для особой ситуации;

г) адекватности собственной системы контроля качества компании.

1.27. Когда вы проводите аудит системы качества отраслевого завода, вам необходимо:

а) регистрировать каждый обнаруженный недостаток;

б) получить независимое подтверждение для руководства о любом обнаруженном недостатке системы;

в) заполнить каждый пункт опросника аудита;

г) осуществить корректирующие воздействия по устранению каждого обнаруженного недостатка;

д) все вышеприведенное.

1.28. После завершения аудита системы качества завода или цеха, команда аудиторов должна провести заключительный инструктаж персонала. Что обычно приводит к нарушению целостности аудита качества:

а) идентификация основных недостатков системы качества, найденных во время предыдущего аудита;

б) сравнение результатов данного с результатами последнего аудита завода или цеха;

в) получение обязательств по корректирующим воздействиям;

г) высвечивание основных зон улучшения со времени последнего аудита;

д) все вышеперечисленное.

1.30. При организации группы аудита наиболее важно:

а) чтобы группа была независимой в своих действиях;

б) чтобы она была совместимой с группой финансового аудита;

в) чтобы ею были охвачены все функции компании;

г) чтобы она отчитывалась только перед высшим руководством.

1.31. Хорошо подготовленный опросник по аудиту качества — жизненно важный инструмент для обеспечения:

а) гарантии того, что будут просмотрены все данные, свидетельствующие об основных недостатках, обнаруженных во время проведения прошлого аудита;

б) метода обучения для подготовки новых аудиторов;

в) проведения относительно единообразных аудитов;

г) все из вышеперечисленного;

д) ничего из вышеперечисленного.

1.32. Какая из следующих функций аудита незаконна:

а) выявление подразделений, ответственных за первичный контроль и

корректирующие воздействия;

- б) обеспечение аудита без неожиданностей;
- в) получение данных о деятельности рабочего для наложения наказаний;
- г) вклад в снижение затрат на качество;
- д) ничего из вышеперечисленного.

1.33. Какое звено программы аудита качества обычно наиболее слабое:

- а) отсутствие подходящих опросников;
- б) график аудита (частота);
- в) отчет об аудите;
- г) слежение за выполнением корректирующих воздействий;
- д) предупреждение о предстоящем аудите.

1.34. Что должно учитывать руководство при формировании службы аудита качества на предприятии:

- а) правильно установленные функции аудита качества внутри организации;
- б) спланированный подход к аудиту, эффективный и своевременный отчет об аудите и метод получения эффективных корректирующих действий;
- в) тщательно подобранный персонал для проведения аудита;
- г) объективность руководства по отношению к концепции аудита качества;
- д) все вышеперечисленное.

1.35. Высшее руководство потребовало от вас разработать (подготовить) программу аудита системы качества для каждого завода вашей фирмы. Кого бы вы включили в группу аудиторов, чтобы оптимизировать длительность аудита, его направление, пригодность, технологичность:

- а) аудиторов, работающих полное время;
- б) аудиторов-добровольцев;
- в) сына и зятя босса;
- г) сформировали гибридную группу из аудиторов (смесь из пунктов а и б);
- д) любые из вышеперечисленных вариантов дадут хорошую группу.

1.36. Что не связано с ответственностью аудитора:

- а) подготовка плана и опросника;
- б) доклад результатов ответственным за аудит;
- в) исследование недостатков и их причин и определение корректирующих воздействий, которые надо осуществить;
- г) наблюдение за тем, что происходит, если корректирующие воздействия уже проведены;
- д) ничто из вышеперечисленного.

1.37. Ответственность за оценку выполнения корректирующих воздействий после отчета аудита в первую очередь лежит:

- а) на руководстве производством;
- б) на группе аудита;
- в) на инженерах службы качества;
- г) на проверяемом функциональном подразделении.

1.38. Численность, опыт и квалификация персонала, назначенного для проведения аудита, зависит:

- а) от масштаба аудита;
- б) от времени, отведенного на проведение аудита;
- в) от цели аудита;
- г) от цены проведения аудита;
- д) от всего вышеперечисленного.

1.39. Истинная независимость аудита доказывается:

- а) структурой соподчиненности в организации;
- б) качеством и объективностью аудита;

- в) числом важных зафиксированных находок;
- г) всем перечисленным.

1.40. Аудит системы качества — это проверка того:

- а) что работа и ее проведение сотрудниками соответствуют стандартам;
- б) что характеристики продукции верны;
- в) что программа обеспечения качества подтверждает установленные требования;
- г) что персонал, проводивший аудит, сертифицирован;
- д) все вышеперечисленное.

1.41. График проведения аудита должен:

- а) периодически пересматриваться;
- б) устанавливаться ежегодно и соблюдаться без отклонения;
- в) пересматриваться при необходимости, чтобы обеспечить полный охват;
- г) а, б и в;
- д) а и в.

1.42. Когда аудитор выявляет ситуацию или вопрос, которые не согласуются с требованиями программы, он должен:

- а) взять на заметку, зафиксировать источник и собрать любую информацию, относящуюся к этому делу, для действия в будущем;
- б) сразу уведомить руководство проверяемой организации, если это требует немедленной реакции;
- в) уведомить контролирующий орган о неблагополучии;
- г) уведомить руководителя группы поддержки аудита устно;
- д) ничего из вышеперечисленного.

1.43. Наименее важная характеристика при отборе персонала для проведения аудита:

- а) навыки и опытность в аудите;
- б) формальное образование;
- в) коммуникационные способности;
- г) пытливый ум.

1.44. Интервью в ходе аудита проводится с целью:

- а) получения информации для понимания и оценки фактов;
- б) попытки выявления недостатков системы;
- в) обеспечения понимания требований качества проверяющим и проверяемым;
- г) верны а и в;
- д) верно все вышеприведенное.

1.45. Помимо прочего, ведущий аудитор должен:

- а) быть экспертом в области аудита;
- б) уметь задавать хитрые вопросы;
- в) быть способным ставить глубинные вопросы;
- г) вносить предложения с целью нахождения решения;
- д) требовать, чтобы эксперт был в группе аудита.

1.46. Ответственность аудиторов включает:

- а) принятие мер по важным находкам аудита;
- б) подчинение стандартам и процедурам аудита;
- в) прояснение целей аудита;
- г) верны а, б и в;
- д) верны б и в.

1.47. Одна из планируемых составляющих программы аудита качества — это:

- а) использование опросников для проведения аудита;
- б) использование стандартной формы для отчета по аудиту;
- в) только отобранная для обзора часть программы качества;
- г) всегда проводить аудит так, как было первоначально запланировано.

2 Вопросы в открытой форме

- 2.1. Потребительская оценка относительно малой выборки продукции — это характеристика _____ .
- 2.2. Для обеспечения успеха программы аудита, самое важное действие контролера — это _____ .
- 2.3. Первая причина проведения оценки и надзора за программой качества поставщика — это _____ .
- 2.4. Инспекторы внутреннего аудита должны докладывать тому, кто не зависит от _____ .
- 2.5. Что больше всего показывает на усилия руководства службы качества поставщика, направленные на удовлетворение ваших контрактных требований аудит _____ .
- 2.6. Аудит — средство проверки объективных фактов, подтверждающих то, что элементы системы качества развиты и документы соответствуют предъявляемым требованиям _____ .
- 2.7. Программу аудита следует оценивать _____ .
- 2.8. Отчет об аудите должен содержать _____ .
- 2.9. Число, опыт и квалификация членов группы аудиторов зависят от _____ .
- 2.10. Два общих аудита системы качества — это аудит внутри компании и аудит _____ .
- 2.11. Записи законченного аудита включают _____ .
- 2.12. Для семейства стандартов серии ISO 9000 принципиально важным является положение о том, что общее руководство качеством достигается через управление процессами и умением применять _____ .
- 2.13. Внутренний аудит СМК — это аудит _____ стороной.
- 2.14. Основой надежных и воспроизводимых аудиторских заключений является _____ .
- 2.15. Плановая проверка саморегулируемой организации аудиторов осуществляется не чаще одного раза в _____ года (лет).
- 2.16. Если руководство аудируемого лица отказывается предоставить заявления и разъяснения, которые аудитор считает существенными, это рассматривается как ограничение _____ .
- 2.17. Запрашивая у руководства аудируемого лица письмо-представление, аудитор должен потребовать, чтобы оно было адресовано _____ .
- 2.18. Аудиторское заключение признается заведомо ложным по решению _____ .
- 2.19. Рабочая документация аудита должна храниться в аудиторской фирме в течение не менее _____ лет.
- 2.20. Аудиторское заключение представляется в обязательном порядке аудиторской фирмой _____ .
- 2.21. Если система внутреннего контроля признается аудитором неэффективной, риск средств контроля обычно оценивается как _____ .
- 2.22. Представителем руководства по качеству может являться _____ .

3 Вопросы на установление последовательности

3.1. Установите последовательность процесса управления несоответствующей продукцией

- 1 – определение методов идентификации несоответствий
- 2 – определение возможных несоответствий
- 3 – определение действий по управлению несоответствиями и ответственных лиц по выполнению этих действий

3.2. Установите правильную последовательность семи принципов проведения аудитов систем менеджмента в соответствии с ISO 19011:2018: 1 – Безупречность; 2 – Правдивое представление; 3 – Надлежащее профессиональное усердие; 4 – Конфиденциальность; 5 – Независимость; 6 – Подход, основанный на свидетельствах; 7 – Риск-ориентированный подход.

3.3. Установите правильную последовательность этапов проведения внутренней аудиторской проверки: 1 – Подготовка документов; 2 – Видеофиксация; 3 – Процедура аудита СМК; 4 – Проверка на месте; 5 – Составление отчета по аудиту; 6 – Анализ полученных результатов.

3.4. Установите правильную последовательность этапов проведения внешнего аудита: 1 – подготовительный; 2 – планирование; 3 – проведение аудита; 4 – заключительный.

3.5. Установите правильную последовательность конкретных этапов для последовательного выполнения аудитов: 1. Сбор информации. 2. Планирование и подготовка. 3. Вводное собрание. 4. Аудит. 5. Заключительное совещание. 6. Надзорный аудит.

3.6. Установите последовательность оценки компетентности персонала:

1 – проведение оценки; 2 – выбор соответствующего метода оценки; 3 – определение критериев оценки; 4 – определение компетентности персонала для проведения аудита, требуемой для программы аудита.

4 Вопросы на установление соответствия

4.1. Установите соответствие

- | | |
|---|--------------------------|
| 1) Руководящие указания по проведению аудита СМ | а) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 |
| 2) Требования СМК | б) ГОСТ Р ИСО 19011-2021 |
| 5) Руководство по достижению устойчивого успеха организации | д) ГОСТ Р ИСО 9004-2019 |
| 6) СМК. Основные положения и словарь | е) ГОСТ Р ИСО 9000-2015 |

4.2. Установите соответствие

1) Управление качеством	а) Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества, определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества
2) Обеспечение качества	б) Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству
3) Планирование качества	в) Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству
4) Улучшение качества	г) Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены

4.3. Установите соответствие этапам проведению внешнего аудита с их описанием:

1	Подготовительный этап	А	Аудитор составляет план действий, который занимает значительную часть всего времени, выделенного на проверку. Учитывая все особенности деятельности организации, составляются график и определенный состав экспертов, которые будут принимать участие в проведении проверки
2	Этап планирования	Б	Аудитор составляет отчет и предоставляет всю информацию заказчику
3	Этап проведения аудита	В	Аудитор знакомится с клиентом и собирает наиболее полную и реальную информацию о деятельности проверяемой компании.
4	Заключительный	Г	На основе установленных стандартов аудиторской проверки

этап		собираются, оцениваются и анализируются доказательства, имеющие непосредственное отношение к деятельности организации
------	--	---

4.4. Установите соответствие стрелками:

Внутренний аудит		осуществление аудиторской деятельности независимым аудитором или специализированной организацией
Внутренний аудит		элемент системы внутреннего контроля на предприятии
Внешний аудит		заказчиками могут выступать собственники, акционеры, инвесторы, кредитные учреждения и государственные органы
Внешний аудит		предполагает участие привлеченных экспертов
Внешний аудит		контрольная деятельность, которую проводит собственное подразделение предприятия

4.5. Установите соответствие стрелками:

Внутренний аудит		Проверка 3-й стороной
Внутренний аудит		Проверка 2-й стороной
Внешний аудит		Проверка 1-й стороной
Внешний аудит		Проводится самой организацией
Внешний аудит		Проводится заинтересованной стороной
Внешний аудит		Проводится независимыми организациями с целью сертификации

Установите соответствие видов аудита системы менеджмента качества:

1. Внутренний аудит
 - а) Проверка 1 стороной, проводится самой организацией
 - б) Проверка 2 стороной, проводится заинтересованными сторонами
2. Внешний аудит
 - в) Проверка 3 стороной, проводится независимыми организациями с целью сертификации

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по 5-балльной шкале следующим образом):

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 2 балла, не выполнено – 0 баллов.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Во время аудита на вопрос о том, каким образом обеспечивается сохранность документов в состоянии, позволяющем их легко идентифицировать, получены следующие ответы:

g) оригиналы всех документов хранятся в службе качества в папках по видам документов и по годам их принятия;

h) на всех документах есть титульные листы с указанием вида (категории) документа и его полного названия;

i) на всех документах есть цветная обложка, характерная для каждого вида (категории) документа;

j) на всех документах на титульном листе кроме полного названия документа есть информация, включающая в себя условную кодировку типа документа, его учетный номер и год издания;

k) на всех документах есть обложка с указанием даты выпуска документа;

l) на всех листах документов есть информация, включающая в себя условную кодировку типа документа, его учетный номер и год издания.

Вопрос: Что из указанного может служить достаточным доказательством выполнения анализируемого аудитором требования ИСО 9001:2015?

Компетентностно-ориентированная задача № 2

В ходе аудита предприятия по производству электрогенераторов для автомобилей аудиторам в качестве примера корректирующих действий продемонстрировали решение Технического совета, касающееся следующего дефекта: «задевание лопастями вентилятора стенок электрогенератора». Основанием для рассмотрения этого дефекта стал резко возросший уровень рекламаций по этому дефекту от сборочного автозавода — потребителя генераторов.

В ходе 1-го аудита команда аудиторов поинтересовалась ходом выполнения принятых корректирующих действий, и убедилась, что они реализованы. Одновременно было установлено, что после реализации данных корректирующих действий количество рекламаций от завода-потребителя

d) ежемесячно снижалось, но они пока не исчезли;

e) не изменилось;

f) возросло.

При этом после реализации указанных корректирующих действий:

4) предприятие не предпринимало больше никаких действий кроме устранения дефекта в возвращаемых вместе с рекламациями изделиях;

5) предприятие еще дважды после этого на заседаниях Технического совета разрабатывало и реализовывало дополнительные корректирующие действия.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

В ходе аудита было выявлено, что статус контроля забракованной на входном контроле части партии деталей идентифицирован ярлыком «брак» неустановленной формы.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

В ходе сертификационного аудита в механическом цехе аудиторы обнаружили, что токарь, постоянным заданием которого было разрезание закупленных стальных прутков разного диаметра на заготовки, идущие затем на участок основного производства, использует для измерения длины заготовок

c) личную неуполномоченную рулетку, и она не включена в перечень средств

измерения, подлежащих периодической поверке/калибровке.

d) штангенциркуль организации, который включен в перечень средств измерений, подлежащих поверке/калибровке, но применялся с просроченным сроком межповерочного интервала.

При этом

1) штангенциркуль берется из инструментальной кладовой, «закреплен» за этим токарем и выдается всегда ТОЛЬКО ему;

2) штангенциркуль берется из инструментальной кладовой, но может быть выдан и на другие рабочие места.

б) выданную ему заготовку-образец.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Компетентностно-ориентированная задача № 5

В ходе аудита выяснилось, что не все подразделения компании, охваченные СМК, имеют установленные для них цели в области качества.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

В ходе аудита был выявлен единичный случай применения неуполномоченных средств измерений: контролер ОТК, осуществляющий окончательную приемку продукции, использовал для контроля средство измерения с просроченным сроком поверки.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

В ходе предварительного аудита было выяснено, что требования к персоналу, установленные в должностных инструкциях и других документах, охватывают лишь требования к образованию и опыту трудовой деятельности.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

На участке окончательной сборки аудитор обнаружил, что при сборке применяются детали, переданные с механообрабатывающего участка без идентификации статуса годности.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

В ходе аудита в конструкторском отделе для анализа в качестве примеров были выбраны только что принятый для выполнения план проектирования и план только что завершенных проектных работ, в каждом из которых предусматривалось несколько стадий проектирования.

В обоих случаях было установлено, что по отношению к некоторым стадиям проектирования никаких действий ни по анализу, ни по верификации, ни по валидации не было предусмотрено.

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

В ходе наблюдательного аудита было установлено следующее.

Один из видов выпускаемой продукции подлежит обязательной сертификации, и был сертифицирован в установленном порядке уполномоченным органом по сертификации такой продукции. Три месяца назад компанией из-за несоблюдения технологии была выпущена и поставлена потребителю небольшая партия данной продукции с несоответствиями, которые относились к требованиям, подлежащим

сертификации, но не затрагивали потребительских свойств продукции. Партия была выпущена на основании разрешения на отклонение, принятого:

- e) техническим директором;
- f) техническим директором и потребителем;
- g) потребителем.
- h)

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 11

При аудите производственного подразделения установлено, что

c) некоторые сотрудники во время работы не соблюдают установленные для их работы требования техники безопасности (например, работают без защитных экранов);

d) в некоторых рабочих зонах не соблюдаются требования по обеспечению безопасности проводимых работ (например, не ограждена зона проведения опасных работ).

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

При проведении аудита отдела технического контроля обнаружено, что в производственной инструкции контролера ОТК не определены положения по управлению и анализу несоответствующей продукцией, требующей доработки. В стандарте предприятия «Управление несоответствующей продукцией» требования по управлению и анализу несоответствующей продукцией, требующей доработки определены, в том числе и для контролера ОТК.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Компетентностно-ориентированная задача № 13

При проведении аудита в инструментальной кладовой цеха обнаружено, что имеются нарушения сроков проведения калибровки средств измерений, зафиксированных в графике проведения калибровки.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Компетентностно-ориентированная задача № 14

При аудите отдела главного конструктора установлено, что в плане работ по проекту А не установлена деятельность по верификации и валидации результатов проектирования и разработки.

Вопрос. Имеется ли в данной ситуации несоответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2001? Каковы дальнейшие действия аудитора?

Компетентностно-ориентированная задача № 15

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 4.4: «Владельцем процесса «Управление производственной средой» установлен один из критериев оценки, не обеспечивающий результативность управления процессом».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 4.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 16

При аудите участка механической обработки аудиторы зафиксировали следующее несоответствие по разделу 7.1.5: «Применяемый на рабочем месте токаря Иванова штангенциркуль (зав. № ...) не имеет статуса калибровки».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.5.3: «На рабочем месте инженера-конструктора отсутствовала его должностная инструкция».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 18

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.2: «Выявлен случай выработки корректирующих действий (отчет по внутреннему аудиту № ...), не соответствующих установленной причине несоответствия».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 19

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 5.2: «Не установлен срок действия политики в области качества».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.3.2: «Представленные входные данные для анализа СМК за 3 квартал содержат неконкретные рекомендации по улучшению».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.3.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 8.5.2: «На складе не определен статус несоответствующей продукции».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.1.3: «Не идентифицирована в качестве элемента инфраструктуры неработающая станция перекачки масла для индукционных печей».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 6.2: «Не оформлены документально методы измерения установленных для организации целей в области качества».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 24

В ходе аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.2: «Не выделяются ресурсы для поощрения внутренних аудиторов, что не соответствует требованиям п. 14 «Положения о внутренних аудиторах».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 25

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 7.1.4: «Не установлены правила управления продукцией на складе в случае превышения влажности».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся

рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько правы аудиторы?

Компетентностно-ориентированная задача № 26

В ходе наблюдательного аудита зафиксировано следующее несоответствие по разделу 9.1.2: «Не подготовлен годовой отчет по анкетному опросу потребителей, необходимость составления которого установлена в методологической инструкции №...». При этом в отчете по аудиту по разделу 9.1.3 аудиторы пишут, что ими «проанализированы ежеквартальные отчеты по оценке удовлетворенности потребителей».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 27

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 10.2: «В нарушение процедуры МИ-СК «Корректирующие действия » не документированы причины несоответствий по отклонениям , зафиксированным в отчете по внутреннем у аудиту от 30.11.20».

Вопрос: Содержатся ли в ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

В ходе аудита было зафиксировано следующее несущественное несоответствие по разделу 6.2: «Представленные цели в области качества организации и соответствующих подразделений не измеряемы».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 6.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 29

В ходе аудита было зафиксировано следующее существенное несоответствие по разделу 9.3.1: «На момент проверки не представлены записи об анализе СМК со стороны руководства ». При этом из описаний разделов 9.3.2 и 9.3.3 следует, что в этой организации отчет о функционировании СМК был представлен в объеме, требуемом ИСО 9001:2015, а по итогам его рассмотрения руководством были приняты документированные решения, направленные на совершенствование СМК и улучшение деятельности организации.

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.3.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

В ходе аудита было зафиксировано следующее несоответствие по разделу 8.5.3: «В техническом отделе выявлен переданный заказчиком чертеж на заказанное им изделие, который не был учтен».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.5.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены (правы ли аудиторы)?

Компетентностно-ориентированная задача № 31

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.4.2 содержится следующая запись: «Проверка закупленной продукции проводится, что подтверждено на примере служебной записки № 2/727 от 16. 10. 15 о сравнении технических характеристик транзисторов различных поставщиков».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.4.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 32

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.7 содержится следующая запись: «Соблюдение установленных требований по обращению с несоответствующей продукцией подтверждено документом «Отчет о выявленных дефектах» за январь 2020 г.».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.7. ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 33

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.5.2 содержится следующая запись: «Процедура проверки соответствия документов до выпуска (утверждения) проанализирована на примере выпуска и утверждения контракта №...»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.5.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 34

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.4.3 содержится следующая запись: «Ежемесячно составляется «Отчет о выполнении плана материально-технического обеспечения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.4.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 35

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.1 содержится следующая запись: «В производственных цехах ведутся записи, подтверждающие соответствие продукции и процессов установленным требованиям. В качестве примера рассмотрены записи по анализу сметы затрат на производство продукции в ноябре 2020 г.»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 36

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 10.1 содержится следующая запись: «Повышение результативности СМК достигается путем реализации целей процессов».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 37

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 10.3 содержится следующая запись: «Организация постоянно улучшает результативность СМК на основе использования политики и целей в области качества, результатов аудитов, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа со стороны руководства. Проверено по исполнению бюджета организации по строке «Развитие»».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 38

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.4 содержится следующая запись: «В организации созданы необходимые процессы коммуникации, в т.ч. по вопросам результативности СМК. Проверено, например, по связям процесса «Поставка продукции на производство» с другими процессами СМК».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.4 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 39

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.2.1 содержится следующая запись: «Политика утверждена и соответствует деятельности организации».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.2.1 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 40

В отчете по аудиту в разделе 10.2 в качестве примера корректирующих действий приведены «действия, направленные на восстановление функционирования прибора по перепаду давления»

Вопрос: Содержатся ли в разделе 10.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 41

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 9.1.2 содержится следующая запись: «Действия по сбору данных, анализу, оценке и принятию мер по повышению удовлетворенности потребителей регламентированы в инструкциях №№ ... и выполняются. Например, в процессе разработки проектной документации используется связь с заказчиком посредством e-mail с уведомлением о прочтении».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 9.1.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 42

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.2 содержится следующая запись: «Результативность подготовки персонала оценивается по качеству выполняемых работ. Например, в трудовой книжке инженера ХХХ в графе «Сведения о поощрениях» есть запись «За эффективную организацию и выполнение изыскательских работ награжден Почетной грамотой. Приказ №:..от...».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 43

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.1.2 содержится следующая полная запись: «Ориентация на потребителя обеспечивается при анализе требований к продукции, при реализации процессов «Управление жалобами и претензиями потребителя» и «Оценка удовлетворенности потребителей» (см. разделы 8.2 и 9.1.2 настоящего отчета)».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.1.2 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 44

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 7.1.5 содержится следующая запись: «Определен порядок оценки и регистрации приемлемости результатов измерений и метрологического контроля, если обнаружено, что контроль проводился неисправным средством измерения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 7.1.5 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 45

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 8.3.6 содержится следующая запись: «Правила управления внесением изменений не изменились и соблюдаются. Проанализировано внесение изменений в обобщенное техническое задание по проекту. Вносимые изменения проанализированы, верифицированы и валидированы до их внесения».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 8.3.6 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся

рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 46

В отчете по аудиту в описании деятельности по разделу 5.3 содержится следующая полная запись: «Права и ответственность персонала за выполнение требований ИСО 9001:2015 определены и доведены до его сведения, что было выборочно проверено и подтверждено».

Вопрос: Содержатся ли в разделе 5.3 ИСО 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько данное свидетельство может служить доказательством выполнения этих требований?

Компетентностно-ориентированная задача № 47

Во время аудита опросы сотрудников показали, что они не очень хорошо знакомы с содержанием политики руководства предприятия в области качества, хотя в курсе целей в области качества, относящихся к их подразделениям.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 48

В Руководстве по качеству и всех других документированных процедурах отсутствует описание порядка осуществления внутренней коммуникации и какая-либо информация о взаимосвязи этой деятельности с процессами СМК.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 49

В ответ на вопрос аудитора, каким образом высшее руководство доводит до сведения организации важность выполнения требований потребителя, генеральный директор заявил, что он делегировал решение этой задачи своему заместителю по качеству, являющемуся представителем высшего руководства по СМК; не являющемуся представителем высшего руководства по СМК.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в указанных случаях?

Компетентностно-ориентированная задача № 50

В ходе сертификационного аудита организации выяснилось, что единственная цель в области качества, принятая месяц назад, гласит: «Снизить в текущем году затраты на гарантийное обслуживание на 10% по сравнению с прошлым годом». Сразу после этого Генеральным директором было дано поручение подразделениям продумать и в течение квартала представить ему на утверждение соответствующие мероприятия по достижению указанной цели. На момент аудита таких предложений еще не поступило.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 51

При аудите производственного подразделения установлено, что:

а) некоторые сотрудники во время работы не соблюдают установленные для их работы требования техники безопасности (например, работают без защитных экранов);

б) в некоторых рабочих зонах не соблюдаются требования по обеспечению безопасности проводимых работ (например, не ограждена зона проведения опасных работ).

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 52

В ходе сертификационного аудита установлено, что оператор на своем рабочем месте ведет журнал, в который ежечасно записывает показания некоторых приборов. Журнал в конце смены просматривает и подписывает мастер смены в целях

подтверждения того, что технологический процесс проходил в соответствии с требованиями. Журнал не имеет названия, графы не обозначены, срок и место хранения журнала после его заполнения не установлены, но журнал ведется давно, все привыкли к расположению граф, и заполняют его автоматически. На вопрос аудитора о том, является ли журнал записью по качеству, уполномоченный по аудиту ответил, что не является, т.к. не включен в перечень документов, являющихся записями по качеству, который утвержден директором компании.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 53

При сертификационном аудите выяснилось, что все внутренние аудиты СМК проводились привлеченными специалистами со стороны, и именно этот механизм заложен в организацию проведения внутренних аудитов СМК данной компании.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 54

При наблюдательном аудите СМК организации во всех без исключения случаях, включая материалы внутренних аудитов, на просьбу аудитора показать документы по корректирующим мероприятиям выяснялось, что это были не корректирующие мероприятия, а коррекции. На вопрос о том, проводился ли анализ причин несоответствий и степени влияния несоответствий при их повторном возникновении, было заявлено, что анализ проводился, и каждый раз было решено ограничиться коррекцией.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001: 2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 55

Во время аудита было установлено, что, в связи с усложнением технологии, на одном из технологических участков уровень компетентности работавших там ранее сотрудников перестал удовлетворять новым требованиям.

Поэтому руководство предприятия решило:

- а) провести дополнительное обучение имеющегося персонала;
- б) заменить персонал новым, имеющим необходимую подготовку;
- в) повесить на рабочих местах выписки из нового технологического регламента и провести инструктаж по ним имеющегося персонала;
- г) передать выполнение данного технологического передела в другой цех, где имеется персонал необходимой компетентности;
- д) ввести дополнительный контроль качества продукции после указанного передела со стороны ОТК?

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001 :2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в каждом из указанных случаев?

Компетентностно-ориентированная задача № 56

В ходе наблюдательного аудита установлено, что на газокompрессорной станции, сжатый воздух которой используется в технологии и требования к нему строго нормированы, отсутствует график планово-предупредительных ремонтов газокompрессорного оборудования.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 57

В ходе аудита выяснилось, что в организации отсутствует единый документ, в котором содержится информация относительно возможных рисков и мероприятий, необходимых для проведения при его возникновении. На вопрос о том, проводились ли анализ рисков и степени влияния (тяжести последствий) при их возникновении, а

также мероприятия по его устранению, на что было заявлено, что анализ проводился в устной форме. а мероприятия по управлению ими были разработаны на рабочих собраниях коллектива.

Вопрос: Содержатся, ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 58

В ходе наблюдательного аудита было установлено следующее.

Один из видов выпускаемой продукции подлежит обязательной сертификации, и был сертифицирован в установленном порядке уполномоченным органом по сертификации такой продукции. Три месяца назад компанией из-за несоблюдения технологии была выпущена и поставлена потребителю небольшая партия данной продукции с несоответствиями, которые относились к требованиям, подлежащим сертификации, но не затрагивали потребительских свойств продукции. Партия была выпущена на основании разрешения на отклонение принятого:

- а) техническим директором;
- б) техническим директором и потребителем;
- в) потребителем.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 59

Организация не осуществляет сама деятельность по закупке необходимой ей металлопродукции, а поручила эту работу специализированной компании XYZ, с которой заключила контракт на оказание услуг по поставке металлопродукции в соответствии с заявками организации. В ходе сертификационного аудита на вопрос аудитора, можно ли ему ознакомиться со списком допущенных поставщиков металла и степенью управления ими, был получен следующий ответ: «Мы не оценивали истинных производителей металла, поскольку не покупаем продукцию непосредственно у них. Этим занимается компания XYZ, которую мы оценили (как оценили и всех других поставщиков) и признали приемлемой. Что касается объема управления с нашей стороны деятельностью X YZ. то мы проводим у себя входной контроль всей металлопродукции и, проанализировав его результаты за длительный период, решили, что никаких дополнительных действий в отношении данной компании проводить не надо».

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 60

В ходе сертификационного аудита на вопрос о том, в какой форме осуществлялась коммуникация с потребителями, был получен следующий ответ: «За прошедшее после ввода СМК в действие время никаких жалоб от потребителей не поступало. Поэтому никаких контактов с потребителями в этот период у компании не было».

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 61

При анализе Руководства по качеству было установлено, что в разделе 1.1 «Область применения СМК» описана область бизнес деятельности, на которую распространяется СМК, но ничего не сказано о разделах ISO 9001:2015, не применяемых в СМК. Вместе с тем, в разделе 8.5.3 этого Руководства по качеству заявлено, что из-за специфики изготавливаемой продукции собственность потребителя при изготовлении продукции не применяется и в состав изделий не входит, поэтому требования раздела 8.5.3 ISO 9001:2015 на СМК компании не распространяются.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 62

В ходе сертификационного аудита было выявлено, что для оценки процесса СМК «Производство продукции» в качестве одного из критериев используется показатель «Выпуск продукции в запланированном объеме». СМК функционирует три месяца, измерения провалятся ежемесячно и полученные результаты таковы:

- а) 93%; 95%; 98%.
- б) 97%; 95%; 98%.
- в) 99%; 97%; 95%.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены в этих случаях?

Компетентностно-ориентированная задача № 63

В ходе аудита было выявлено, что при изготовлении продукции была проведена замена материала одной из деталей, входящей в состав изделия. Замена была осуществлена без согласования с потребителем на основе оформленной в установленном порядке «Карточки разрешения на замену материала». При этом процедура оформления указанной «Карточки ...» согласование с потребителем также не предусматривает.

Вопрос: Содержатся ли в ISO 9001:2015 требования, касающиеся рассматриваемой ситуации, и если да, то насколько они выполнены?

Компетентностно-ориентированная задача № 64

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: Инструкция по ТБ (ОТ), закрепленная на прессе, предусматривает включение пресса двумя кнопками «пуск» одновременно двумя руками. Рабочий фактически включает пресс одной рукой, предварительно установив проволочную перемычку на вторую кнопку «пуск».

Компетентностно-ориентированная задача № 65

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

Компетентностно-ориентированная задача № 66

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: В БУК эксперту не представили утвержденный план качества на новый подвид продукции, выпуск которой вели в течение последней недели. Пояснили, что план качества разработан, но находится на утверждении.

Компетентностно-ориентированная задача № 67

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: Аудитор при проверке ЦЗЛ обнаружил протокол, утвержденный в установленном порядке руководителем химической лаборатории, содержащий результаты химического анализа сырья:

Содержание Погрешность

К №1 64,2% ±0,1%

К №2 24,3% ±0,1%

К №3 14,7%±0,1%

К №4 1,8% ±0,1%

Итого: 105,0% ±0,5%

Компетентностно-ориентированная задача № 68

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: При контроле параметров и управлении процессом использовалась компьютерная автоматизированная система. При проверке аудитор выяснил, что применяемое программное средство не было аттестовано и отсутствовали данные о проведении испытаний системы в производственных условиях.

Компетентностно-ориентированная задача № 69

Необходимо классифицировать несоответствия, выявленные во время проверок (аудитов) по приведенной ниже ситуации.

Ситуация: На участке погрузочно-разгрузочных работ эксперт обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 15 ноября, в то время как заключенный 20 ноября контракт установил новые требования к упаковке продукции.

Компетентностно-ориентированная задача № 70

Описание ситуации. «На участке консервации и упаковки аудитор обнаружил документированные требования к упаковке, составленные и утвержденные техническим отделом, датированные 5 марта, в то время как заключенный 10 марта контракт установил новые требования к упаковке продукции».

Задание. Заполните форму регистрации несоответствий, ссылаясь на требования ГОСТ Р ИСО 9001 или на требования документа СМК организации. Напишите план корректирующих действий и план выполнения мероприятий по коррекции сложившейся ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 71

Описание ситуации. На складе готовой продукции отсутствует политика в области качества; кладовщица Петрова И. Н. не ответила на вопросы, касающиеся ее роли в выполнении политики в области качества. Зав. складом пояснила, что Петрова И.Н. болела в тот день, когда проводили занятия по ПвОК и СМК.

Задание. Классифицируйте несоответствия, выявленные в ходе практических проверок в СМК.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по 5-балльной шкале следующим образом):

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
100-85	отлично
84-70	хорошо
69-50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.