

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра метрологии, стандартизации и сертификации

А.В. Пыхтин

АУДИТ КАЧЕСТВА

Рекомендовано к изданию Редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве методических указаний для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлениям подготовки 221400.62 Управление качеством и 221700.62 Стандартизация и метрология

Оренбург

2013

УДК 658.56 (076.5)
ББК 30.607я7
П 95

Рецензент – доцент, кандидат технических наук А.Л. Воробьев

Пыхтин, А.В.
П 95 Аудит качества : методические указания / А.В. Пыхтин; Оренбургский
гос. ун-т. – Оренбург : ОГУ, 2013. – 55 с.

Методические указания содержат общие требования к структуре и содержанию курсового проектирования, а также методику разработки, подготовки, проведения и оформления результатов аудита качества.

Методические указания предназначены для выполнения курсового проектирования по дисциплине «Аудит качества» для студентов направлений подготовки 221400.62 Управление качеством и 221700.62 Стандартизация и метрология всех форм обучения.

УДК658.56 (076.5)
ББК30.607я7

© Пыхтин А.В., 2013
© ОГУ, 2013

Содержание

Введение.....	4
1 Общие положения по выполнению курсового проектирования.....	6
1.1 Цель и задачи курсового проектирования.....	6
1.2 Обязанности студента	8
1.3 Структура и содержание курсового проектирования.....	9
1.4 Организация и порядок курсового проектирования.....	11
1.5 Защита результатов курсового проектирования.....	12
2 Рекомендации по выполнению курсового проектирования по дисциплине «Аудит качества».....	18
2.1 Виды аудита качества, определяемые по объектам проверки.....	18
2.2 Виды аудита качества, определяемые по направлениям проверки.....	21
3 Этапы аудита качества.....	22
3.1 Планирование аудита качества.....	22
3.2 Открытие аудита качества.....	26
3.3 Проведение аудита качества на местах.....	27
3.4 Закрытие аудита качества.....	28
3.5 Оформление результатов аудита качества.....	29
Список использованных источников.....	31
Приложение А Примерная тематика курсового проектирования	32
Приложение Б Форма программы аудита качества.....	33
Приложение В Форма плана аудита качества.....	34
Приложение Г Форма вопросника	35
Приложение Д Примерный перечень вопросов по аудиту качества.....	36
Приложение Е Форма протокола о несоответствии	54
Приложение Ж Форма отчета об аудите качества.....	55

Введение

Аудит качества ориентирован на выявление причин возникновения несоответствий в системе менеджмента качества, процессах или продуктах (услугах) организации. Отсюда возникает и основная цель аудита качества – собрать объективные свидетельства, которые позволят выявить несоответствия в процессах, продуктах (услугах) или системе менеджмента качества.

Исходя из основной цели, определяются и задачи аудита:

– в ходе аудита качества необходимо определить действие и результативность системы менеджмента качества. Т.е. в ходе аудита качества определяется, насколько внедрена система менеджмента качества в организации, работает ли она, и помогает ли система менеджмента качества достигать результатов по основной деятельности организации;

– аудит качества должен дать информацию об эффективности системы менеджмента качества, то есть должен показать работает ли система менеджмента качества именно как система, либо от этой системы работают только отдельные элементы, а все остальные требования выполняются только формально, либо не выполняются вовсе;

– необходимо определить уровень соответствия стандартам и процедурам системы менеджмента качества, то есть аудит качества показывает, насколько близко к правилам, установленным в процедурах, выполняется работа в организации и есть ли различия между реальной работой и тем, что установлено в документации системы менеджмента качества;

– следующей задачей будет являться проверка качества выполнения работ, то есть в ходе аудита качества может проверяться соответствие результатов работ тем требованиям, которые установлены в договорах или технических заданиях;

– аудит качества должен позволить оценить влияние изменений в организации на систему менеджмента качества – организация никогда не стоит на месте, в любой

организации происходят какие-либо изменения. Эти изменения в той или иной степени могут влиять на систему менеджмента качества. Аудит качества может показать, как эти изменения отразились на системе менеджмента качества, происходят ли изменения, адекватные изменениям организации.

Главный результат, к которому должен приводить аудит качества – это определение возможностей для улучшения в работе организации, поэтому в любом аудите качества существенное значение имеют объективные свидетельства, которые аудиторы обнаруживают в ходе проведения аудита качества. Получить такие свидетельства можно только в том случае, когда критерии аудита качества и правила оценки несоответствий являются четкими и не допускают различного толкования.