

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР)

Факультет Инновационных технологий
Кафедра управления инновациями

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

по дисциплине
АУДИТ КАЧЕСТВА

составлены кафедрой управления инновациями для студентов, обучающихся
по направлению подготовки «Управление качеством»

Форма обучения очная

Составитель
Ст. преподаватель кафедры управления инновациями

О.В. Килина
«30» октября 2018 г.

Томск 2018

Оглавление

| | |
|--|----|
| Введение | 3 |
| Материально-техническое обеспечение практических занятий | 4 |
| Прием результатов выполнения практических заданий | 4 |
| Рекомендации к практическим занятиям | 5 |
| Вопросы для самоконтроля | 10 |
| Учебно-методическое обеспечение дисциплины | 10 |

Введение

Дисциплина «Аудит качества» играет важную роль в формировании профессиональных знаний в областях управления качеством. Цель изучения дисциплины: освоение студентами методики и техники проведения внутренних аудитов СМК для применения их в будущей профессиональной деятельности. Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить разновидности аудита, процедуры аудита, подготовки к нему;
- получить знания оценивания процессов системы менеджмента качества с целью их улучшения;
- осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества;
- участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать терминологию и методологию процесса аудита, стандартов ISO серии 9000; требования стандартов ISO серии 9000; требования стандарта ISO 19011; содержание требований стандарта ISO 9001:2008

уметь проводить информационно-аналитическую работу, интерпретировать требования стандарта ISO 9001 в контексте аудита; идентифицировать процесс, определять его границы и взаимодействующие процессы; формулировать и классифицировать несоответствия, выявлять возможности для совершенствования СМК; участвовать в проведении корректирующих и превентивных мероприятий, направленных на улучшение качества, осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества.

владеть навыками организации, планирования и проведения аудитов в соответствии с ISO 19011, информационными потоками при производстве продукции и оказании услуг в условиях всеобщего управления качеством; навыками составления отчетов о результатах аудита; подведения итогов внутренних аудитов систем менеджмента; способностью осуществлять мониторинг и владеть методами оценки прогресса в области улучшения качества.

Практические задания, предусмотренные настоящими указаниями, выполняются студентами во время аудиторных занятий индивидуально под контролем со стороны преподавателя. Все консультации осуществляются преподавателем.

Перед началом занятий студенты должны изучить инструкцию по охране труда. Преподаватель должен убедиться в знании инструкции, задавая студенту вопросы по ее содержанию, после чего сделать соответствующую запись в журнале охраны труда.

Во время проведения практических занятий в аудитории студентам запрещается передавать друг другу файлы и другие материалы, являющиеся результатом выполнения заданий.

Студент имеет право просить консультации у преподавателя, если он в текущий момент не распределяет задания, не принимает выполненные работы и не консультирует другого студента.

Преподаватель, давая консультацию студенту, указывает раздел технической документации или методической литературы, в которой имеется ответ на вопрос студента. Если необходимые сведения в документации и литературе отсутствуют, то преподаватель должен дать устные пояснения или продемонстрировать практические действия, приводящие к требуемому результату, с последующим повторением студентом.

Консультации, выдача практических заданий и прием результатов выполнения осуществляется только во время аудиторных занятий. Задания выполняются последовательно. Правильное выполнение некоторых заданий возможно только, если

студент корректно выполнил предыдущие задания. Поэтому приступать к следующему заданию студент может, только сдав преподавателю результат выполнения предыдущего.

Материально-техническое обеспечение практических занятий

Лаборатория управления проектами, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, помещение для самостоятельной работы: 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 414 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер WS2 (6 шт.);
- Компьютер WS3 (2 шт.);
- Компьютер Celeron (3 шт.);
- Компьютер Intel Core 2 DUO;
- Проектор Nec;
- Экран проекторный Projecta;
- Стенд передвижной с доской магнитной;
- Акустическая система + (2 колонки) KEF-Q35;
- Кондиционер настенного типа Panasonic CS/CU-A12C;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro
- OpenOffice

Размещение и освещенность рабочих мест в учебной аудитории) должно удовлетворять действующим требованиям санитарных правил и норм (СанПиН).

Прием результатов выполнения практических заданий

Результаты выполнения практических заданий демонстрируются преподавателю. Во время приема выполненной работы преподаватель вправе:

- Требовать у студента демонстрации выполненного задания в виде файлов, таблиц, рисунков, графиков или диаграмм, в том числе, по возможности и необходимости, в бумажном письменном или распечатанном виде.

- Требовать у студента пояснений, относящихся к способам реализации задания.

Задание считается выполненным и принимается преподавателем только в том случае, если получены все результаты, предусмотренные заданием. Если какие то результаты, предусмотренные заданием, не получены или неверны, то задание подлежит доработке.

Студент должен работать внимательно и аккуратно. Подлежат обязательному исправлению замеченные преподавателем недочеты:

- грамматические ошибки;
- небрежное оформление рисунков, графиков, структур, схем;
- неточности в описаниях, структурах, схемах.

Результаты выполнения заданий сохраняются студентом в электронном виде (файлы), а также, если возможно и удобно, в бумажном формате, до получения экзамена по данной дисциплине.

До начала экзаменационной сессии студент должен сдать результаты выполнения

всех практических заданий, предусмотренным настоящими указаниями, написать тест. В противном случае студенты к сдаче экзамена не допускаются.

Рекомендации к практическим занятиям

Тема № 1

Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Цель занятия: Изучение стандартов и терминологии по ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2003 : внутренние, внешние аудиты, критерии аудита, свидетельства аудита, выводы (наблюдения) аудита, заключение по результатам аудита, проверяемая организация, программа аудита, план аудита, область аудита, компетентность. Применение ГОСТ Р ИСО 9001-2008 при подготовке и в ходе аудита.

На занятие студенту следует понять, что Аудит – это процесс, включающий в себя сбор информации для проведения независимой оценки на основе признанного стандарта качества с целью общего улучшения системы менеджмента, увязанное с целями бизнеса. Проведение аудитов – это не только критический аспект соответствия системы менеджмента качества, но также возможность обеспечить максимальное использование преимуществ внедрения ГОСТ Р ИСО 9001–2008.

Студенту предлагается освоить:

1. Методику использования ГОСТ Р ИСО 9000-2001 в работе
2. Приемы и методы аудита в соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003

Студенту необходимо приобрести навыки использования ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, ГОСТ Р ИСО 19011-2003 при поиске терминов и определений. Для закрепления материала студенту рекомендуется выполнить следующие задания:

1. Найти в ГОСТ Р ИСО 9000-2008, ГОСТ Р ИСО 9001-2008, и дать определение терминам:

- 1.1. Менеджмент качества
- 1.2. Процесс
- 1.3. Запись
- 1.4. Компетентность
- 1.5. Аудитор
- 1.7. Процедура
- 1.7. Аудит
- 1.8. Критерии аудита
- 1.9. Верификация
- 1.10. Валидация
- 1.11. Свидетельства аудита
- 1.12. Несоответствие
- 1.13. Результативность
- 1.14. Эффективность

2. В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 найти и определить несоответствия в предложенных документах:

- 2.1 . Политика в области качества.
- 2.2. Должностная инструкция
- 2.3. Инструкция на процесс
- 2.4. Руководство по качеству

Тема № 2

Виды, цели, принципы аудита. Программа, управление программой аудита. Процесс и этапы аудита СМК.

Цель занятия: определить принципы проведения аудита. Этичность поведения, беспристрастность, профессиональная осмотрительность аудиторов, независимость. Подход, основанный на свидетельстве, квалификационные требования, предъявляемые к аудиторам. Личные качества аудитора.

На занятие студенту следует понять, для того чтобы аудит был эффективным, люди, его проводящие, должны удовлетворять многочисленным требованиям. Быть аудитором в области качества гораздо сложнее с психологической точки зрения, нежели аудитором в финансовой сфере. В части скрупулезного исследования документов эти профессии схожи, но главный объект пристального внимания аудитора системы менеджмента качества – персонал проверяемого подразделения. В ходе проверки аудитор приходится контактировать, задавать каверзные вопросы, уметь слушать, оценивать процессы и работу персонала.

В Рекомендациях по аудиту систем менеджмента качества и/или охраны окружающей среды записано, что аудитор должен обладать следующими качествами: быть открытым для альтернативных идей и различных точек зрения, дипломатичным в отношениях с людьми, наблюдательным, восприимчивым к изменению ситуации, упорным в достижении поставленной цели, решительным, уверенным и беспристрастным. Любители спорить, критиковать – неподходящие кандидатуры на должность аудитора.

Кроме личностных данных аудитор должен обладать обширными знаниями и навыками, которые обеспечиваются образованием, опытом работы в данной компании, дополнительным обучением и опытом в проведении проверок. Т.е. аудитор должен хорошо разбираться и в вопросах теории управления качеством, и в регламентирующих документах по качеству, и в методике аудита системы менеджмента качества, и в деятельности компании в целом, а также отдельных ее процессов, в продукции и пр. Понятно, что один человек может не обладать знаниями тонкостей всех технологических процессов, выпуска всех видов продукции. Поэтому для разных объектов аудита состав аудиторской группы может быть разным.

Задание 1. В соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003, используя Рекомендации по аудиту систем менеджмента качества, где записано, какими качествами должен обладать аудитор, студенту необходимо составить (разработать) анкету для аудитора, объектом аудита которого будет процесс «Управление персоналом». Требования к квалификации, опыту и личным качествам аудиторов.

Задание 2. В предложенном сценарии аудита, найти ошибки в поведении аудитора.

Тема № 3

Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества.

Цель занятия: В соответствии с ГОСТ Р ИСО 190011-2003 приобрести навык составления плана аудита, в соответствии с разработанной Программой аудитов.

На занятие студенту необходимо понять, что проведение аудита является неотъемлемой частью любой хорошей системы менеджмента качества. Оно обеспечивает на регулярной основе гарантию адекватной работы этих систем.

Как и любой процесс, аудит подвергается планированию. Годовой план разрабатывается и составляется так, чтобы в течение года были проверены все элементы системы менеджмента качества и подразделения компании. В экстренных случаях, проводятся внеплановые, оперативные, аудиты.

Годовая программа аудита обычно разрабатывается службой качества и утверждается первым лицом организации. Управление программой аудита предусматривает помимо всего прочего четкое определение целей и объема подобной программы. На объем программы

аудита могут оказывать влияние: область распространения, цели и продолжительность каждого аудита;

Внеплановые аудиты вносятся в программу с указанием даты и причины проведения.

Задание 1. Используя принципы менеджмента качества и рекомендации ГОСТ Р ИСО 19001-2003 составить программу внутренних аудитов организации, предприятия.

При выполнении задания студенту следует руководствоваться тем, что в качестве целей программы аудитов могут быть:

- требования системы менеджмента;
- требования контракта;
- необходимость оценки поставщиков;
- потенциальные риски;
- приоритеты менеджмента.

Задание 2. На основании ГОСТ Р ИСО 19001-2003, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2008 составить План аудита процесса «Управление персоналом». При выполнении задания студенту следует понять, что кроме годовых планов необходимо также составление подробной программы конкретных аудитов, в которой надо определить: время аудита (день, час, минута); место вводного слова; его временной ход; подразделения, участвующие в проверке.

Студенту необходимо помнить, что план каждого аудита согласовывается с членами группы и руководителем проверяемого подразделения. Как правило, для этого проводится предварительное совещание по аудиту, на котором обсуждаются график мероприятия, его цели и задачи, распределяются обязанности внутри группы, а ее члены обеспечиваются всеми необходимыми для работы документами.

Задание 3. Используя методы сбора информации провести анализ документов организации, предложенной для учебных целей в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ответить вопросы:

- ✓ Актуализированы ли документированные процедуры?
- ✓ Адекватны ли документированные процедуры?
- ✓ Соответствует ли система менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008?
- ✓ Существует ли система менеджмента качества?
- ✓ Необходимы ли корректирующие воздействия?
- ✓ Проверяется ли система менеджмента качества на регулярной основе?
- ✓ Регулярно ли вносятся изменения в систему менеджмента качества?
- ✓ Необходимы ли изменения?
- ✓ Адекватны ли процедуры?
- ✓ Актуализированы ли процедуры?

Задание 4. Найти соответствия/несоответствия по п.4 «Система менеджмента качества» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2,3.

Пользуясь стандартом, студенту необходимо определить, содержатся ли в ИСО 9001-2008, требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если «да», то к какому подпункту относятся, насколько они выполнены, (правы ли аудиторы)

Задание 5. Найти соответствия/несоответствия по п.5 «Ответственность руководства» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2, 3.

Пользуясь стандартом, студенту необходимо определить, содержатся ли в ИСО 9001-2008, требования, касающиеся рассматриваемых ситуаций, и если «да», то к какому подпункту относятся, насколько выполнены, (правы ли аудиторы)

Тема № 4

Отчеты о несоответствиях. Составление. Классификация.

Цель занятия: исполнение требований стандартов ISO 9001-2008 о необходимости документального оформления результатов аудитов. Приобретение навыков документального

оформления результатов проверок, отчетов о несоответствиях. Анализ отчетов о несоответствиях.

На занятие студенту следует усвоить, что в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001-2000 результаты аудитов должны быть задокументированы и доведены до сведения персонала, ответственного за область проверки. Существует потребность в особом методе регистрации каждого случая несоответствия и правильности его оформления. Пока не существует специальной формы оформления несоответствия. Каждая организация создает форму, подходящую для себя. К оформлению формы предъявляются определенные требования:

1. Подробный заголовок, позволяющий обращаться к любой детали аудита.
2. Уникальный номер.
3. Поле для аудитора, чтобы записать детали обнаруженного несоответствия.
4. Поле для проверяемого, чтобы записать корректирующее действие, которое надо предпринять, и предполагаемую дату его завершения.
5. Поле для аудитора (или заменяющего его лица), чтобы подтвердить, что это действие произведено вовремя и было ли оно эффективным.
6. Поле для руководства организации, чтобы записать их точку зрения на полученные данные, и указание на любые требуемые дальнейшие действия.

Студенту необходимо усвоить, что:

1. На каждое несоответствие должен быть отдельный отчет.
2. Отчет аудитора должен содержать три пункта:
 - а) наблюдение, которое полно и точно детализирует то, что было увидено/найденно аудитором. Чтобы подтвердить его точность, это наблюдение должно быть удостоверено проверяемым;
 - б) ссылка на статью стандарта и/или документы по качеству самой организации;
 - в) разъяснение требований статьи/документации, на которые делается ссылка.

Так же студенту следует усвоить, что проведение аудита включает в себя проверку наличия документов системы менеджмента, проверку их соответствия установленным требованиям, проверку выполнения требований, указанных в этих документах, и фиксирование обнаруженных несоответствий.

Для оценки того, насколько персонал проверяемого подразделения знает, имеет в своем распоряжении, понимает и использует в своей работе документы компании, относящиеся к системе менеджмента качества, а также насколько данные документы помогают достигать цели, озвученные в политике по качеству (помимо ознакомления с данными о качестве в виде контрольных записей), аудиторы проводят собеседования с сотрудниками подразделения. По завершению подобных интервью аудитор совместно с интервьюируемым подводит его итог и делает выводы. Все наблюдения, замечания, сведения об интервьюируемых, документации и оборудовании фиксируются в Чек_листе.

При обнаружении несоответствий, они регистрируются, классифицируются по значимости и протоколируются.

Задание 1. Оформить отчет о несоответствиях по производственным ситуациям 1,2,3,4,5 требований п.8.1_8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008.

При выполнении задания студенту следует иметь в виду, что несоответствие должно соотноситься только с одной статьей стандарта – самой подходящей, при этом в некоторых случаях соотношение может быть только с документацией самой организации.

Задание 2. Составить матрицу несоответствий для на основании отчета о несоответствиях аудита. В процессе выполнения задания студенту рекомендуется провести анализ отчета аудита и классифицировать несоответствия и замечания, выявленные в ходе аудита.

Задание 3. Найти соответствия/несоответствия по п.6 «Менеджмент ресурсов» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2,3. (Приложение 6)

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определить, содержатся ли требования, касающиеся рассматриваемой ситуации.

Задание 4. Определение соответствия/несоответствия по п.7 «Процессы жизненного цикла продукции» ГОСТ Р ИСО 9001-2008 в случае производственных ситуаций 1,2, 3.

Пользуясь стандартом ГОСТ Р ИСО 9001-2008, определить, содержатся ли требования,

касающиеся рассматриваемой ситуации.

Тема № 5

Аудит процесса.

Цель занятия: Составление отчета аудита. Студенту следует помнить, что правильность выполнения отчета имеет критически решающее значение для окончательного результата аудита и для поддержания системы соответствующих правильных записей. Используемые системы отчетов отличаются от фирмы к фирме и подразделяются от простого комплекта отчетов о несоответствиях до полного фактического аудиторского отчета, который может сам по себе описывать обнаруженные несоответствия или дополняться отдельными отчетами о несоответствиях. Независимо от того, какая система используется, главным является то, чтобы содержащаяся информация была фактической, понятной, согласованной со всеми сторонами и четко определяющей любые требуемые последующие действия.

На занятие студенту рекомендуется использовать практические советы:

Всегда лучше стараться выполнить отчет по возможности во время аудита и не переносить его на самый поздний срок. Часто есть соблазн отложить составление отчета «на потом», надеясь, что будет больше времени, но, чаще всего, это не происходит, и последующий отчет может быть задержан, вследствие чего его эффективность и точность уменьшится. Как бы ни точны и полны были записи, они не заменят своевременного отчета о ситуации, и никогда не стоит полагаться на память. Когда несоответствия выявлены в ходе аудита, важно, чтобы они были вовремя зафиксированы и согласованы со всеми заинтересованными сторонами. Поэтому лучше всего выполнить эти отчеты немедленно или до заключительного совещания. Любой письменный отчет, если это необходимо, может быть отложен, но только в самом крайнем случае. Придерживаясь порядка немедленной отчетности, можно достигнуть адекватности проверки, а быстрота и точность завершения корректирующих действий значительно увеличиваются.

Задание 1.

Оформить отчет по аудиту процесса «Управление персоналом».

Включить отчет о несоответствиях. Предоставить отчет

Согласовать корректирующие воздействия и график их внедрения. Согласовать дату для последующей проверки.

При выполнении задания студенту следует помнить, что хороший отчет по аудиту – это добавленная ценность. Он позволяет показать влияние несоответствий на такие цели деятельности, как:

- безопасность (потенциальные риски);
- удовлетворенность потребителей;
- качество продукции /услуги (уровень брака и связанные с ним расходы).

Аудиторский отчет должен содержать определенную информацию об аудите и области проверки.

Предлагается следующее содержание отчета:

- а) отчеты о несоответствиях
- б) заполненные чек-листы
- в) аудиторские заметки
- г) предупреждение
- д) области, где найдены несоответствия
- е) количество найденных несоответствий

Другая информация может быть добавлена по желанию, 11

Каждая организация может иметь свою собственную систему выполнения отчета. Если нет, то вышесказанное может быть использовано как полезное руководство.

Задание 2. При выполнении задания студенту необходимо усвоить, что отчет об аудите составляется на основе записей в чек-листах и протоколах и должен содержать только факты, быть понятным, точным и обоснованным, а также согласованным со всеми заинтересованными сторонами. Аудиторский отчет должен содержать определенную информацию об аудите и области проверки. В выводах отчета дается оценка того, насколько

проверяемое подразделение обеспечивает достижение целей компании по качеству, эффективны ли и оперативны ли корректирующие и упреждающие мероприятия. Также в отчете даются рекомендации по внедрению корректирующих воздействий и совершенствованию документации по системе менеджмента качества

После утверждения отчета руководителем по качеству отчет либо просто направляется руководству проверенного подразделения, либо проводится итоговое совещание, на котором обсуждаются результаты аудита, причины возникновения несоответствий и пути их преодоления, а также решаются возможные разногласия.

Результаты аудитов периодически подвергаются мониторингу, который предоставляет данные об изменении числа и характера выявленных несоответствий во времени, скорости внедрения улучшений, выявляет наиболее узкие с точки зрения дефектов места в элементах СМК и подразделениях.

Вопросы для самоконтроля

1. Применение методов аудита и самооценки для оценки системного управления качеством.
2. Участие в региональных и национальных конкурсах.
3. Отечественные и зарубежные модели по качеству.
4. Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
5. Терминология по ГОСТ Р ИСО 9011-2012.
6. Виды, цели, объекты аудита. Принципы аудита.
7. Методическая основа аудита. Программа аудита.
8. Внедрение программы аудита. Мониторинг и анализ программы аудита.
9. Процесс и этапы аудита системы менеджмента качества.
10. Независимость аудиторов. Объективность, внимательность и профессиональная компетентность аудиторов.
11. Соблюдение аудиторами общепринятых моральных норм и принципов. Аудиторская тайна. Ответственность за нарушение аудиторской тайны.
12. Организационные принципы внутреннего аудита.
13. Планирование аудита.
14. Объекты проверки. Участники проверки.
15. Анализ производственных ситуаций, разработка и проведение корректировок, корректирующих и/или предупреждающих действий.
16. Общие требования к отчетам.
17. Порядок подготовки. Виды отчетов.
18. Цели проверки и источники информации.
19. Анализ системы управления организацией, ее соответствия организационной структуре, специализации и объемам производства.
20. Проверка состояния внутреннего контроля в организации.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Управление качеством продукции [Текст] : учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова.- М.: Дашков и К°, 2010. - 336 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 20 экз.)
2. Управление качеством [Текст] : учебник для вузов / Е. Н. Михеева, М. В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К°, 2012. - 532 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
3. Ордынская, Е. В. Организация и методика проведения налоговых проверок : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. В. Ордынская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.:Издательство Юрайт, 2018. — 387 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). —

ISBN 978-5-534-04189-7 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://bibli-online.ru/book/AEB60135-3A42-43B4-B849-27D9BB15EA89/organizaciya-i-metodika-provedeniya-nalogovyh-proverok>.

Дополнительная литература

1. Система менеджмента качества - единый систематизированный процесс : монография / М. Г. Кунтулова. - Хабаровск : [б. и.], 2008 (Хабаровская краевая типография). - 318 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 13 экз.)
2. Управление качеством: Учебное пособие / А. И. Ясельская ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, Кафедра экономики. - Томск : ТУСУР, 2006. - 171 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 45 экз.)