**Преподаватель: Клышников Игорь Дмитриевич**

**Группа: 4ТА**

**МДК.02.01 Управление коллективом исполнителей.**

**Дата проведения: 16.04.2020 г.**

**Лекция**

**Тема: *Нормативная документация по обеспечению качества услуг.***

**Задание:**

1. Изучитьстр.180-185 Е.С. Фомина, А.А. Васин «Управление коллективом исполнителей на автотранспортном предприятии» При изучении темы можете пользоваться лекционным материалом (Приложение1.), электронными учебниками и интернет-ресурсами.
2. В рабочих тетрадях по МДК.02.01 Управление коллективом исполнителей написать опорный конспект с ответами на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Какие виды документов применяются в системах менеджмента качества?
2. Оценивание систем менеджмента качества.

**Приложение 1. (лекционный материал)**

**В системах менеджмента качества применяются следующие виды документов:**

а) документы, предоставляющие согласованную информацию о системе менеджмента качества организации, предназначенную как для внутреннего, так и внешнего пользования; к таким документам относятся **руководства по качеству;**

б) документы, описывающие, как система менеджмента качества применяется к конкретной продукции, проекту или контракту; к таким документам относятся **планы качества;**

в) документы, устанавливающие требования; к ним относятся документы, содержащие **технические требования;**

г) документы, содержащие рекомендации или предложения; к ним относятся **методические документы;**

д) документы, содержащие информацию о том, как последовательно выполнять действия и процессы; такие документы могут включать **документированные процедуры, рабочие инструкции и чертежи;**

е) документы, содержащие объективные свидетельства выполненных действий или достигнутых результатов; к таким документам относятся **записи.**

Каждая организация определяет объем необходимой документации и ее носители. Это зависит от таких факторов, как вид и размер организации, сложность и взаимодействие процессов, сложность продукции, требования потребителей, соответствующие обязательные требования, продемонстрированные способности персонала, а также от глубины, до которой необходимо подтверждать выполнение требований к системе менеджмента качества» (ГОСТ Р ИСО 9000-2008).

Оценивание систем менеджмента качества

**«Оценивание процессов системы менеджмента качества**

При оценке систем менеджмента качества следует задавать четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

а) выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?

б) распределена ли ответственность?

в) внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?

г) эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов?

Совокупные ответы на приведенные выше вопросы могут определить результаты оценивания. Оценка системы менеджмента качества может различаться по области применения и включать такие виды деятельности, как

· аудит (проверку)

· и анализ системы менеджмента качества,

· а также самооценка.