Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методология разработки и внедрения системы менеджмента организации

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 05-05-2025 13:10:03 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– приобретение теоретических знаний и практических навыков профессиональной деятельности в области разработки и внедрения системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.

Задачами учебной дисциплины являются:

– рассмотрение практических аспектов внедрения международных стандартов ИСО серии 9000 в организации;
– освоение методологии внедрения системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Нормативно-правовое обеспечение управления качеством;
– Модельные системы менеджмента;
– Стандарты менеджмента рисков;
– Основы разработки технической документации;
– Моделирование процессов и объектов в производственных системах;
– Проектная деятельность 6.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Внутренний аудит системы менеджмента качества организации;
– Оценка соответствия систем менеджмента организации;
– Производственные системы;
– Системы менеджмента бережливого производства;
– Отраслевые системы менеджмента;
– Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
– Проектная деятельность 8;
– Моделирование бизнес-процессов;
– Бизнес-система организации;
– Сертификация продукции и систем менеджмента.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Профессиональные компетенции

Наименование категории (группы) ПК	Код и наименование ПК	Код и наименование индикатора достижения ПК	Планируемые результаты обучения
	ПК-1: Способен разрабатывать документацию по контролю качества работ процесса производства продукции (выполнения работ, оказания услуг)	ПК-1.1 Использует нормативные документы по качеству, стандартизации в практической деятельности	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; цели и задачи формирования системы менеджмента качества организации на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000; основные методы разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества организации. – уметь: применять требования международных стандартов ИСО серии 9000 при разработке и внедрении системы менеджмента качества организации; осуществлять сбор информации для проведения оценки результатов деятельности организации с целью совершенствования системы менеджмента качества организации; проводить оценку системы менеджмента качества организации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО серии 9000;

			разрабатывать Программу работ по формированию (развитию) системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000; проектировать и документировать систему менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.
	ПК-2: Способен анализировать состояние деятельности с использованием необходимых методов и средств анализа и выполнять работу по управлению качеством процессов производственных систем	ПК-2.3 Разрабатывает мероприятия по улучшению процессов и видов деятельности организации	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к системе менеджмента качества организации; методологию разработки и внедрения системы менеджмента качества организации. – уметь: разрабатывать и внедрять систему менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000; проводить анализ и представлять результаты поэтапного выполнения работ по разработке и внедрению системы менеджмента качества организации; составлять отчеты о ходе выполнения

			работ по формированию системы менеджмента качества организации; осуществлять контроль эффективности функционирования системы менеджмента качества организации и проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение её деятельности.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***2 сессия / 4 курс***	***3 сессия / 4 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен, зачет с оценкой по КП*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***180***	*36*	*144*
	зачетных единиц	***5***	*1*	*4*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***10***	*0*	*10*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовой проект, *академ. час.*		***54***	*0*	*54*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*

в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***105***	*34*	*71*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества организаций;

Тема 1.1 Определение системы менеджмента качества организации (основные цели создания системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 в организации; место системы менеджмента качества в деятельности организации и общей системе административного управления; заинтересованные стороны системы менеджмента качества организации; потенциальные преимущества от разработки и внедрения системы менеджмента качества, удовлетворяющей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000; типичные ошибки, совершаемые при разработке и внедрении системы менеджмента качества);

Тема 1.2 Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000 (область применения и содержание международных стандартов ISO 9000:2015 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь», ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования», ISO 9004:2019 (ГОСТ Р ИСО 9004-2018) «Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации», ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021) «Оценка соответствия. Руководящие указания по проведению аудита систем менеджмента»);

Тема 1.3 Модель системы менеджмента качества организации (модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования»; блоки модели системы менеджмента качества организации; детализация процессов системы менеджмента качества организации);

Тема 1.4 Элементы системы менеджмента качества организации по международному стандарту ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015) «Системы менеджмента качества. Требования» (среда организации; лидерство; планирование; средства обеспечения; деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; оценка результатов деятельности; улучшение);

Раздел 2 Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации;

Тема 2.1 Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации (принятие решения высшим руководством организации о разработке и внедрении системы менеджмента качества; создание руководящих и рабочих органов по разработке и внедрению системы менеджмента качества; выбор консалтинговой фирмы (или подготовка собственных кадров); базовое обучение высшего руководства, руководителей среднего звена, членов рабочей группы и владельцев процессов; анализ требований, предъявляемых к системе менеджмента качества и определение организационно-методических подходов к формированию системы менеджмента качества; проведение первичной самооценки организации; разработка плана формирования и внедрения системы менеджмента качества; издание приказа о начале работ по разработке системы менеджмента качества);

Тема 2.2 Проектирование системы менеджмента качества организации (определение области применения системы менеджмента качества; определение реестра процессов и видов деятельности, а также их взаимодействия; разработка или актуализация организационной структуры организации; определение ответственных и участников процессов и видов деятельности; проведение стратегического анализа (например, SWOT-анализа) организации; разработка миссии и видения, стратегии (стратегических целей) и программы развития организации, разработка многоуровневой и взаимосвязанной системы планирования и контроля деятельности; разработка, обсуждение и утверждение политики в области качества; определение целей в области качества продукции, услуг и процессов и системы показателей; развертывание (декомпозиция) целей в области качества на структурные подразделения; разработка системы показателей для измерений и мониторинга; определение показателей и характеристик процессов, их целевых значений, методов их измерения, анализа степени достижения запланированных целей (для каждого процесса); определение рисков и потенциальных возможностей процессов системы менеджмента качества);

Тема 2.3 Документирование системы менеджмента качества организации (определение состава документированной информации системы менеджмента качества; определение требований к оформлению и идентификации документированной информации системы менеджмента качества; разработка документированной информации, устанавливающей последовательность осуществления деятельности или процесса системы менеджмента качества (документированные процедуры, стандарты организаций, информационные карты процессов и т.д.); классификация, упорядочивание и идентификация документов и записей, входящих в

состав документированной информации системы менеджмента качества; пересмотр и утверждение положений о структурных подразделениях, должностных инструкций, необходимых дополнительных порядков и положений; разработка и утверждение руководства по качеству; обсуждение и утверждение документированной информации системы менеджмента качества на Совете по качеству; создание системы информационной поддержки системы менеджмента качества);

Тема 2.4 Внедрение системы менеджмента качества организации (создание многоуровневой системы подготовки и обучения персонала организации по вопросам менеджмента качества; формирование организационной структуры системы менеджмента качества, распределение обязанностей и полномочий в рамках системы менеджмента качества, включая создание службы качества, назначение уполномоченных по качеству в структурных подразделениях; разработка и внедрение системы регулярного анализа системы менеджмента качества организации со стороны высшего руководства; разработка системы сбора данных и анализа удовлетворенности всех потребителей; разработка и внедрение системы регулярного проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества; разработка системы регулярного обмена информацией с персоналом организации по вопросам требований потребителей, а также о других законодательных и обязательных требований; доведение до сведения персонала организации его ответственности и полномочий, актуальности и важности деятельности и вкладе персонала организации в достижение целей в области качества, функционирования и результативности системы менеджмента качества, изменения требований к производимой продукции или предоставляемой услуги).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Тема 1.1.	Определение системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000	0.25	
Тема 1.2.	Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000	0.25	
Тема 1.3.	Модель системы	0.25	

	менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000		
Тема 1.4.	Элементы системы менеджмента качества организации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	0.25	
Тема 2.1.	Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации	0.25	
Тема 2.2.	Проектирование системы менеджмента качества организации	0.25	
Тема 2.3.	Документирование системы менеджмента качества организации	0.25	
Тема 2.4.	Внедрение системы менеджмента качества организации	0.25	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы практических занятий (семинаров)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1; Тема 1.4.	Оценка соответствия системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, требованиям ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	1	
Раздел 2; Тема 2.2.	Выделение, классификация и идентификация процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	1	
Раздел 2; Тема 2.2.	Определение последовательности и	1	

	взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте		
Раздел 2; Тема 2.2.	Графическое описание процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	1	
Раздел 2; Тема 2.2.	Составление матрицы распределения ответственности по этапам процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	1	
Раздел 2; Тема 2.3.	Определение состава документированной информации системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	1	
Раздел 2; Тема 2.3.	Разработка / актуализация документированной информации (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	1	
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка программы работ по формированию системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в	1	

	соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)		
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка / улучшение и внедрение элемента (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	2	
Итого:		**10**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка / совершенствование системы менеджмента качества _____ (наименование организации)	54	
Итого:		**54**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к	33	

	практическому занятию; 4. Прохождение тестирования; 5. Решение ситуационных задач.		
Раздел 2.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Оформление отчета о практической работе; 4. Подготовка к практическому занятию; 5. Прохождение тестирования.	72	
Курсовой проект	*Выполнение курсового проекта*	54	0
Контроль	*Подготовка к экзамену*	9	
Итого:		**168**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	**Контролируемые компетенции**	**Оценочные средства**
Раздел 1.	ПК-1; ПК-2	1. Вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Отчет о практической работе; 4. Ситуационные задачи; 5. Тестовые задания
Раздел 2.	ПК-1; ПК-2	1. Вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Отчет о практической работе; 5. Оценивание этапов выполнения курсового проекта; 6. Тестовые задания
Курсовой проект.	ПК-1; ПК-2	1. Вопросы к защите курсового проекта
Экзамен.	ПК-1; ПК-2	1. Вопросы к экзамену

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – индивидуальный или фронтальный устный опрос.

Длительность проведения входного контроля – 20 минут.

Шкала оценивания устных ответов обучающихся

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию вопроса (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование дополнительного материала: требований нормативных документов, учебной литературы и т.п. (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на вопрос (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Основываясь на ответах обучающегося на вопросы, формируется **индивидуальная траектория обучающегося**, исходя из следующих соображений:

– если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести самостоятельно составленные примеры, излагает материал последовательно и правильно, то **обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала**;

– если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного вопроса, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки, то **обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов (тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины**;

– если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, то **обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия, консультации.**

Вопросы для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – наблюдение за работой на практическом занятии; отчет о практической работе; вопросы для собеседования при защите отчета о практической работе; тестовые задания; домашнее задание; ситуационные задачи; оценивание этапов выполнения курсового проекта.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Подготовку к практическим работам обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.2 Рекомендации по оцениванию отчета о практической работе

Оформление отчета о проделанной практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы.

Критерии оценки отчета о практической работе:

– правильность выполнения работы (учитывается полнота отчета о практической работе, наличие всех необходимых данных, наличие выводов, наличие ошибок и неточностей);

– аккуратность оформления отчета о практической работе.

Критерии оценки отчета о практической работе

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Отчет о практической работе содержит все необходимые данные и выводы.	2,5
Отчет о практической работе не содержит ошибок и неточностей.	1,25
Отчет о практической работе оформлен аккуратно.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.3 Рекомендации по оцениванию в процессе собеседования при защите отчета о практической работе

Подготовку к защите отчета о практической работе обучающиеся осуществляют в рамках самостоятельной работы. Вопросы для подготовки к защите отчета о практической работе представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Критерии оценки устных ответов на вопросы при защите отчета о практической работе:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– сопровождение ответа примерами (учитывается умение грамотно и с пользой применять фактический материал для подкрепления теоретического при устном ответе);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Критерии оценки устных ответов обучающихся на вопросы при защите отчета о практической работе

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Излагает материал последовательно и правильно; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания.	2,5

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные.	1,25
Рационально использует время, отведенное на ответ; устный ответ не затянут во времени.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.4 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами тестирования и критериями оценки. Для тестирования используется 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам учебной дисциплины. Длительность тестирования определяется количеством вопросов в тестовом задании: для ответа на 1 вопрос, выделяется 1 минута.

При проведении текущего контроля в виде тестирования обучающемуся, как правило, предлагаются вопросы следующих типов:

– выбор только одного ответа. Обучающийся выбирает один из предложенных вариантов ответа. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– выбор одного или нескольких ответов. Обучающийся вправе выбрать любое непустое множество ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает определенное количество баллов (суммарная оценка всех правильных ответов на вопрос – 1 балл). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов;

– введение «короткого ответа». Обучающийся должен однозначно сформулировать требуемый ответ. В случае ввода неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– установление соответствия (ответ на каждый из нескольких вопросов должен быть выбран из списка возможных). Обучающемуся необходимо сопоставить друг другу несколько вариантов ответов. За каждый правильный ответ обучающийся получает 0,5 балла (итоговая оценка ответов на вопросы суммируется). При выборе хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный блок вопросов 0 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Тестовые нормы: % правильных ответов	Оценка
86 – 100% правильных ответов	отлично
66 – 85% правильных ответов	хорошо
50 – 65% правильных ответов	удовлетворительно
0 – 49 % правильных ответов	неудовлетворительно

12.2.5 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал	отлично

Наименование параметра оценки	Оценка
последовательно и правильно.	
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

12.2.6 Рекомендации по оцениванию решения ситуационных задач

Критерии оценки	Баллы
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений.	0,5
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации.	0,5
Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.	0,5
Умение принять правильное решение на основе анализа ситуации.	0,5
Умение четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.	0,5
Умение критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
Адекватность и соответствие ответов обучающегося современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5
Креативность, нестандартность предлагаемых решений.	0,5
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления).	0,5
Наличие необходимых умений, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.7 Рекомендации по оцениванию этапов выполнения курсового проекта

Курсовой проект – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских умений, умений практического и творческого мышления.

В рамках учебной дисциплины предусмотрено выполнение курсового проекта по разделу 2 «Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации» на тему «Разработка / совершенствование системы менеджмента качества _____ (*наименование организации*)».

Оценивание этапов выполнения курсового проекта проводится в рамках текущей аттестации (три раза в семестр) в соответствии с графиком выполнения курсового проекта по учебной дисциплине. Результаты аттестации обучающихся по выполнению ими курсового проекта оцениваются руководителями в процентах от общего объема выполненной работы. Сроки выполнения курсового проекта устанавливаются кафедрой менеджмента качества и инноваций в графике выполнения курсового проекта. График выполнения курсового проекта выдается старостам групп в начале каждого семестра.

Критерии оценки % выполнения курсового проекта по разделу 2 «Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации»

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
1 Выбор темы курсового проекта и объекта исследования	**30**	Утвержденный перечень тем курсовых проектов
2 Постановка цели и задач курсового проекта		Утвержденное задание на курсовой проект
3 Сбор, систематизация и изучение учебной и научной литературы, производственной, законодательной и нормативной документации по теме курсового проекта		Список использованной литературы, теоретический материал курсового проекта
4 Разработка и согласование структуры курсового проекта с руководителем		Содержание
5 Подготовка титульного листа, введения курсового проекта		Титульный лист, введение
6 Подготовка общей части курсового проекта	**60**	Рабочие материалы общей части курсового проекта (1 глава)
7 Подготовка специальной части курсового проекта и заключения	**100**	Рабочие материалы специальной части курсового проекта (2 глава), заключение
8 Окончательное оформление пояснительной записки и сдача курсового проекта руководителю		Оформленный курсовой проект

Критерии оценки курсового проекта

Критерии оценки выполнения курсового проекта	Оценка
Задание выполнено полностью: цель достигнута; основные понятия выделены; имеются в наличии схемы, графическое выделение особо значимой информации; все выводы и рекомендации обоснованы, работа тщательно вычитана, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки, работа выполнена в полном объёме; процент выполнения задания соответствует плановому.	отлично
Задание выполнено: цель выполнения достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объёме, имеются единичные опечатки, орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические ошибки; график выполнения задания нарушен на 10 – 20 %.	хорошо
Задание выполнено частично: цель выполнения достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %.	удовлетворительно
Задание не выполнено, цель работы не достигнута.	неудовлетворительно

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является экзамен по учебной дисциплине, зачет с оценкой по курсовому проекту.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают вопросы к экзамену по учебной дисциплине, вопросы к защите курсового проекта.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой,

Оценка	Требования к знаниям
	свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

13.3 Оценивание выполнения и защиты курсового проекта

В рамках учебной дисциплины предусмотрено выполнение и защита курсового проекта по разделу 2 «Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации» на тему «Разработка / совершенствование системы менеджмента качества _____ (*наименование организации*)».

Курсовые проекты оформляются обучающимися в бумажном и электронном виде в соответствии с установленными в СибГИУ требованиями. В начале семестра обучающиеся получают бланк задания на соответствующий курсовой проект, утвержденный заведующим кафедрой менеджмента качества и инноваций. Обучающиеся в течение соответствующего семестров выполняют курсовой проект в соответствии с утвержденным графиком.

Оценка выполнения и защиты курсового проекта осуществляется в два этапа.

1-ый этап – оценка выполнения пояснительной записки курсового проекта руководителем.

Выполненный курсовой проект (пояснительная записка курсового проекта) загружается в СУО «Moodle» и оценивается руководителем

курсового проекта в соответствии с приведенными ниже критериями. Оценка, выставленная руководителем курсового проекта, является предварительной и служит основанием для допуска обучающегося к защите курсового проекта.

Если обучающимся допущены существенные недостатки в оформлении пояснительной записки курсового проекта: опущен или не написан какой-либо раздел, имеются отступления от задания на курсовой проект, то пояснительная записка курсового проекта возвращается обучающемуся на доработку.

Критерии оценки:

– понимание обучающимся целей и задач курсового проекта;

– методическая и техническая подготовка обучающегося к курсовому проектированию;

– умение обучающегося планировать свою деятельность (в т.ч. прогнозировать результаты своей деятельности);

– качество обработки полученных данных, их интерпретация, степень достижения выдвигаемых целей и задач курсового проекта;

– способность поиска эффективных методик решения существующих проблем и их применение на практике;

– степень самостоятельности (личного участия) обучающегося;

– личностные качества обучающегося (культура общения, уровень интеллектуального, нравственного развития и др.);

– уровень ответственного отношения к курсовому проекту и выполнению поручений руководителя курсового проекта;

– общая систематичность и ответственность работы в ходе курсового проектирования (консультации с руководителем курсового проекта не реже одного раза в неделю, выполнение индивидуальных заданий);

– качество оформления курсового проекта.

Шкала оценивания пояснительной записки курсового проекта руководителем приведена в таблице.

Таблица – Шкала оценивания пояснительной записки курсового проекта руководителем

Оценка	Требования к знаниям
«зачтено»	Выставляется обучающемуся, если все указанные показатели представлены на высоком уровне, достигнуто пороговое значение оригинальности пояснительной записки курсового проекта. Пояснительная записка курсового проекта имеет четкую структуру, достаточно наполненную по каждому разделу: постановка целей и задач, описание методов исследования, сбора, обработки и оценки результатов, исходные данные, описание процесса проведения исследования, обработка и представление результатов, выводы. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной работы по теме; методами и приемами анализа. Фактических ошибок, связанных с пониманием темы курсового проекта, нет. Работа, проведенная

Оценка	Требования к знаниям
	обучающимся, дает представление о достаточно высоких знаниях и умениях в рассматриваемой области. Оформление пояснительной записки курсового проекта в целом верное. Пояснительная записка курсового проекта характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения.
«не зачтено»	Пояснительная записка курсового проекта имеет четкую структуру, однако некоторые разделы пояснительной записки не отличаются наполненностью или отсутствуют. Слабое умение использовать современные методы сбора, анализа и обработки информации. Работа, проведенная обучающимся, не дает представление о требуемых знаниях и умениях в рассматриваемой области. Курсовой проект выполнен с низкой степенью самостоятельности (невыполнение порогового значения оригинальности пояснительной записки курсового проекта (превышение объема некорректных заимствований). Пояснительная записка курсового проекта не оформлена соответственно.

2-ой этап – оценка курсового проекта по результатам защиты.

В случае сдачи обучающимся пояснительной записки курсового проекта после установленного в графике срока, оценка снижается на 1 балл. Окончательная оценка за курсовой проект определяется по результатам защиты и выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Защита курсового проекта осуществляется в период экзаменационной сессии.

Таблица – Критерии оценки защиты курсового проекта

	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный ответ
Раскрытие проблемы	Цели и задачи курсового проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели и задачи курсового проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели и задачи курсового проекта раскрыты полностью. В целом продемонстрировано умение вести дискуссию. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели и задачи курсового проекта раскрыты полностью. Использована подготовленная аргументация, продемонстрировано умение вести дискуссию. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1 – 2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация не систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Ответы	Нет ответов на вопросы	Ответы на вопросы неуверенные, неполные или не основаны на подготовленных данных	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные с привидением примеров и/или пояснений

	Минимальный ответ	Изложенный, раскрытый ответ	Законченный, полный ответ	Образцовый, примерный ответ
Оценка	неудовлетвори-тельно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Процедура защиты курсового проекта предполагает устную форму ответов обучающегося на вопросы, задаваемые руководителем по теме курсового проекта. По усмотрению руководителя процедура защиты курсового проекта может носить характер двустороннего взаимодействия (педагогический работник – обучающийся), а может быть и публичной, происходить с участием других обучающихся, педагогических работников кафедры менеджмента качества и инноваций и представителей работодателей.

Вопросы к экзамену и защите курсового проекта приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Куприянов, Ю. В. Бизнес-системы. Основы теории управления : учебник для вузов / Ю. В. Куприянов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. – URL: https://urait.ru/bcode/564329 (дата обращения: 20.03.2025);

2 Корнеев, И. К. Документирование управленческой деятельности : учебник для вузов / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. – URL: https://urait.ru/bcode/560107 (дата обращения: 20.03.2025);

3 Куприянов, Ю. В. Модели и методы диагностики состояния бизнес-систем : учебник для вузов / Ю. В. Куприянов, Е. А. Кутлунин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. – URL: https://urait.ru/bcode/564330 (дата обращения: 20.03.2025);

4 Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 534 с. — ISBN 978-5-534-16695-8. – URL: https://urait.ru/bcode/568546 (дата обращения: 20.03.2025);

5 Вяткин, В. Н. Риск-менеджмент : учебник / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза, Ф. В. Маевский. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. – URL: https://urait.ru/bcode/560309 (дата обращения: 20.03.2025);

6 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 388 с. — ISBN 978-5-

534-02578-1. – URL: https://urait.ru/bcode/559670 (дата обращения: 20.03.2025);

7 Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — ISBN 978-5-534-11517-8. – URL: https://urait.ru/bcode/559619 (дата обращения: 20.03.2025);

8 Громов, А. И. Управление бизнес-процессами: современные методы : монография / А. И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт ; под редакцией А. И. Громова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 367 с. — ISBN 978-5-534-03094-5. – URL: https://urait.ru/bcode/560423 (дата обращения: 20.03.2025);

9 Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — ISBN 978-5-534-16792-4. – URL: https://urait.ru/bcode/560213 (дата обращения: 20.03.2025);

10 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 410 с. — ISBN 978-5-534-03736-4. – URL: https://urait.ru/bcode/559847 (дата обращения: 20.03.2025);

11 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — ISBN 978-5-534-17580-6. – URL: https://urait.ru/bcode/559711 (дата обращения: 20.03.2025);

12 Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. — ISBN 978-5-534-17417-5. – URL: https://urait.ru/bcode/560855 (дата обращения: 20.03.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. –

URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис;
– Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, в том числе: учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа (лекций), оборудованную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для

проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Волкова Татьяна Александровна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Начальник Службы качества
АО «РУСАЛ Новокузнецк» М.В. Фискович

Приложение

Вопросы для входного контроля знаний обучающихся

Примерный перечень вопросов для устного опроса обучающихся:

1 В чем сущность понятий «система», «система менеджмента», «система менеджмента качества» согласно международным стандартам ИСО серии 9000?

2 На каких принципах строится система менеджмента качества?

3 Какие составляющие образуют систему менеджмента качества, основанную на процессном подходе согласно международным стандартам ИСО серии 9000?

4 Какую роль играет высшее руководство организации в разработке и внедрении системы менеджмента качества?

5 Кем разрабатывается и утверждается Политика в области качества в организации? Как обеспечивается понимание Политики в области качества всеми работниками организации?

6 В чём заключается суть процессного подхода? Приведите структуру модели процессного подхода в международных стандартах ИСО серии 9000.

7 Выделите основные виды процессов системы менеджмента качества организации и дайте им характеристику.

8 В чем заключается сущность методологии PDCA («Цикл Деминга – Шухарта»)? Как методология PDCA применяется к процессам системы менеджмента качества организации?

9 Охарактеризуйте состав документированной информации системы менеджмента качества организации. Приведите состав документированной информации разных уровней.

10 Определите цели и задачи проведения внутреннего аудита системы менеджмента качества организации, приведите примеры их реализации. Укажите, какие направления работ необходимо включить в программу аудита при проведении внутреннего аудита.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам учебной дисциплины

Раздел 1. Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества организаций.

1 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примеры заданий для практических работ:

1 Провести оценку соответствия системы менеджмента качества организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001. Оценку соответствия системы менеджмента качества выполнить в табличной форме (таблица), содержащей последовательный анализ выполнения организацией требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Проанализировать полученные результаты и сделать соответствующие выводы.

Таблица – Оценка соответствия системы менеджмента качества организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001

Пункт ГОСТ Р ИСО 9001	Требования ГОСТ Р ИСО 9001	Комментарий (выполнение / невыполнение требований ГОСТ Р ИСО 9001)	Документированная информация, подтверждающая выполнение требований ГОСТ Р ИСО 9001

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала, практических занятий и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Выберите единственный правильный ответ:

1 Какое из действий, даже если оно применимо, не требуется в отношении несоответствующей продукции согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001?

а) устранение несоответствия;

б) санкционирование дальнейшего использования, выпуска или приёмки;

в) установление лица, ответственного за то, что была изготовлена несоответствующая продукция;

г) все варианты не верны.

2 Укажите процесс, требования к которому регламентирует ГОСТ Р ИСО 9001:

а) оценка соотношения цены и товара;

б) валидация проекта и разработки;

в) расчет затрат на обеспечение качества;

г) обеспечение безопасности продукции.

3 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 внутренний аудит системы менеджмента качества проводится с целью:

а) наблюдения и контроля за технологическим процессом или приемкой продукции;

б) оценки соответствия процессов и продукции требованиям нормативной и технической документации;

в) установления того, что система менеджмента качества внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии;

г) сертификации системы менеджмента качества.

4 Какая из приведенных Целей в области качества не соответствует требованиям ГОСТ Р ИСО 9001?

а) повышение качества продукции;

б) сократить время обслуживания клиентов при проявке пленки с 2-х до 1-го часа в течение 6 месяцев;

в) снизить процент возвратов продукции от потребителя с повреждением изоляции кабеля с 1,5% до 1,25% в течение одного года;

г) поставка точно в срок не менее 95% партий в течение всего периода поставки.

5 Все требования ГОСТ Р ИСО 9001 предназначены для:

а) применения только производственными организациями;

б) применения любыми организациями, исключая правительственные общественные организации;

в) применения любыми организациями, исключая малый бизнес;

г) применения любыми организациями, независимо от типа, размера или выпускаемого продукта.

6 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001 улучшение качества – это …

а) часть менеджмента качества, направленная на установление Целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения Целей в области качества;

б) часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству;

в) часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности в том, что требования к качеству будут выполнены;

г) часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству.

7 Какой вид ресурсов является исключением из требований ГОСТ Р ИСО 9001?

а) человеческие ресурсы;

б) инфраструктура;

в) знания организации;

г) финансовые ресурсы.

8 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 валидация проекта и разработки должна осуществляться с целью удостовериться:

а) что уровень несоответствий будет низким;

б) что полученная в результате продукция соответствует требованиям к установленному или предполагаемому использованию, если оно известно;

в) что требования потребителя поняты правильно;

г) что выходные данные проектирования и разработки отвечают входным требованиям.

9 При установлении требований к продукции согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 не следует определять:

а) требования, установленные потребителями к продукции, включая требования по поставке и деятельности после поставки продукции;

б) требования, установленные потребителями к деятельности организации;

в) требования, не определенные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования там, где это известно, а также законодательные и другие обязательные требования, относящиеся к продукции;

г) любые дополнительные требования, определенные самой организацией.

10 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 Политика в области качества организации должна:

а) включать обязательства персонала по соответствию продукции требованиям к качеству;

б) включать обязательства по соответствию системы менеджмента качества требованиям и постоянному повышению её результативности;

в) включать обязательства организации по повышению качества продукции;

г) все варианты верные.

11 В соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна осуществлять валидацию …

а) всех процессов производства и оказания услуг;

б) процессов поставщика;

в) процессов производства и оказания услуг по требованию потребителя;

г) таких процессов производства и оказания услуг, результаты которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями.

12 Если обнаружено, что измерительное оборудование не соответствует требованиям и результаты предыдущих измерений признаны неправомочными, то согласно ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна:

а) признать измерявшийся продукт несоответствующим;

б) предпринять соответствующие меры в отношении измерительного оборудования и этого продукта;

в) провести повторные измерения;

г) всё перечисленное выше.

13 Согласно ГОСТ Р ИСО 9001 высшее руководство организации должно анализировать систему менеджмента качества:

а) не менее одного раза в год;

б) ежегодно;

в) перед каждым аудитом органа по сертификации;

г) через запланированные интервалы времени.

14 Управляемые условия производства и предоставления услуг в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 не включают:

а) наличие и применение контрольных и измерительных приборов;

б) наличие рабочих инструкций, если таковые необходимы;

в) аттестацию персонала;

г) проведение мониторинга и измерений.

15 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна …

а) оценивать и выбирать поставщиков на основе их способности поставлять продукт в соответствии с требованиями организации;

б) требовать от поставщиков сертификации по ГОСТ Р ИСО 9001;

в) проводить тендеры среди поставщиков на закупаемую продукцию;

г) применять систему оценки поставщиков, которую использует потребитель.

16 В части деятельности по мониторингу, измерениям, анализу и улучшению согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 организация должна …

а) применять статистические методы для оценки соответствия продукции;

б) применять статистические методы управления технологическими процессами;

в) определить применимые методы, включая статистические методы, также область их использования;

г) все варианты верные.

17 Какая из ниже приведенных формулировок понятия «качество» соответствует ГОСТ Р ИСО 9001?

а) качество – степень соответствия присущих характеристик требованиям;

б) качество – совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

в) качество – совокупность свойств и характеристик продукции или услуги, которые придают им способность удовлетворять установленные и предполагаемые потребности;

г) качество – объективная, существенная, внутренняя определенность целостных объектов, делающая их тем, чем они являются, и существенно отличающая их от других объектов при взаимном сравнении и оценке.

18 Средства управления документированной информацией системы менеджмента качества согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 должны предусматривать предотвращение:

а) любого использования устаревших документов;

б) непреднамеренного использования устаревших документов;

в) использования устаревших документов не по назначению;

г) преднамеренного использовании устаревших документов.

19 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 после того, как несоответствующая продукция исправлена, …

а) требуется верификация по усиленной процедуре;

б) она должна быть подвергнута повторной верификации;

в) она может быть отправлена на следующую стадию или к потребителю;

г) все варианты не верны.

20 Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 к компетенции высшего руководства не относится:

а) формулирование Миссии и Видения организации;

б) формулирование Политики, постановка и развертывание Целей в области качества;

в) распределение ответственности и делегирование полномочий;

г) управление процессом производства конкретной продукции.

3 Решение ситуационных задач

Ситуационные задачи используются для определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

Ситуационная задача 1. Определение состава документированной информации системы менеджмента качества организации.

Пример ситуационной задачи приведен на рисунке.

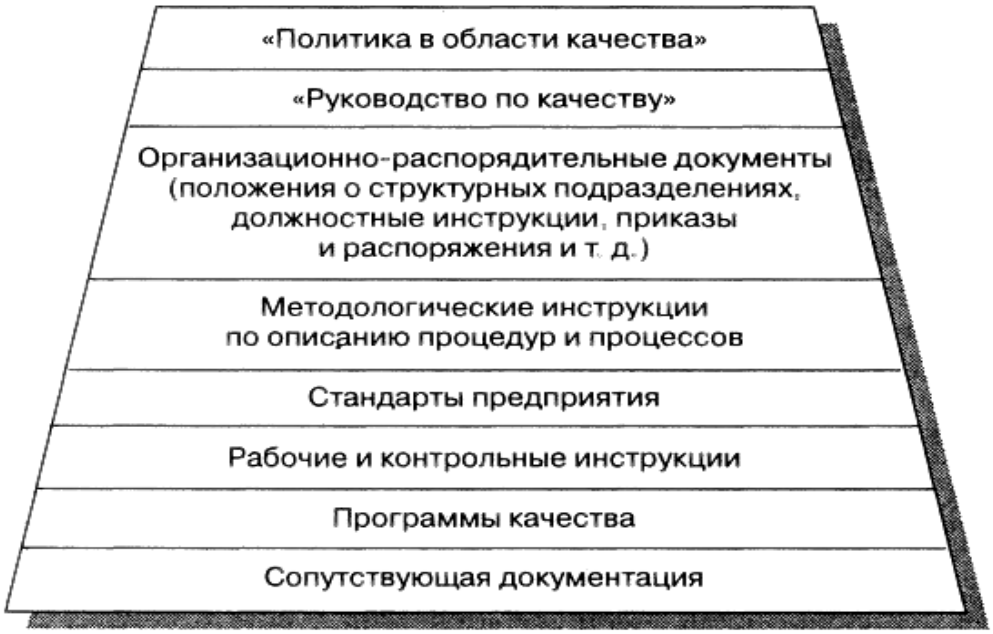


Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «1»



Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «2»

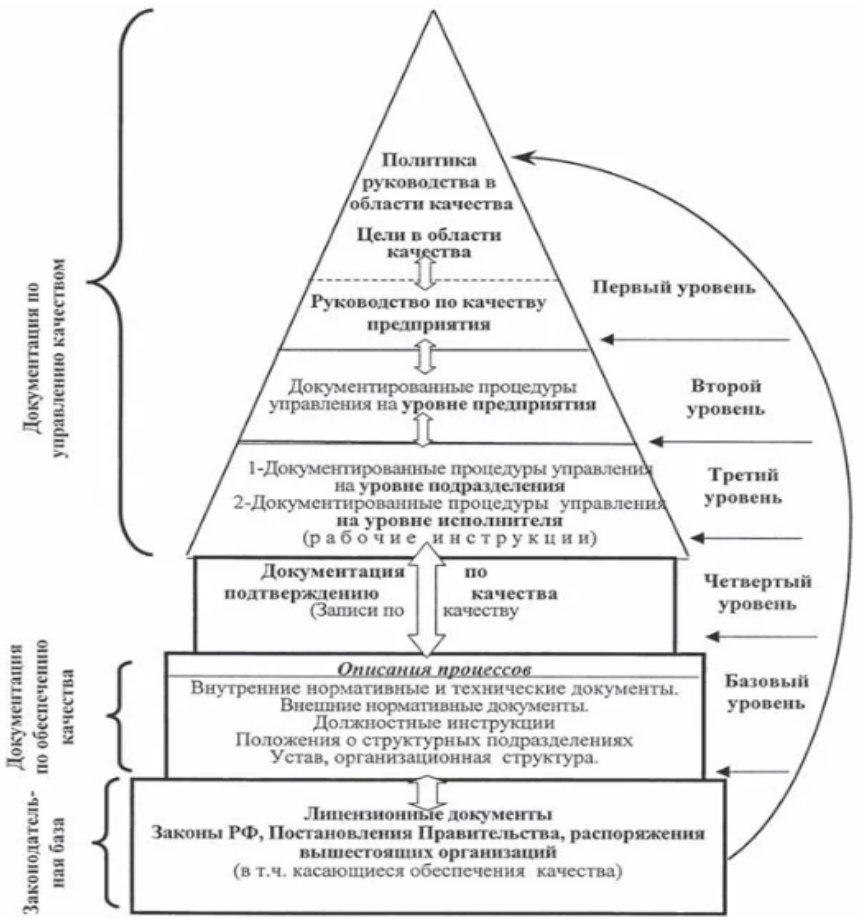


Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «3»



Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «4»



Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «5»

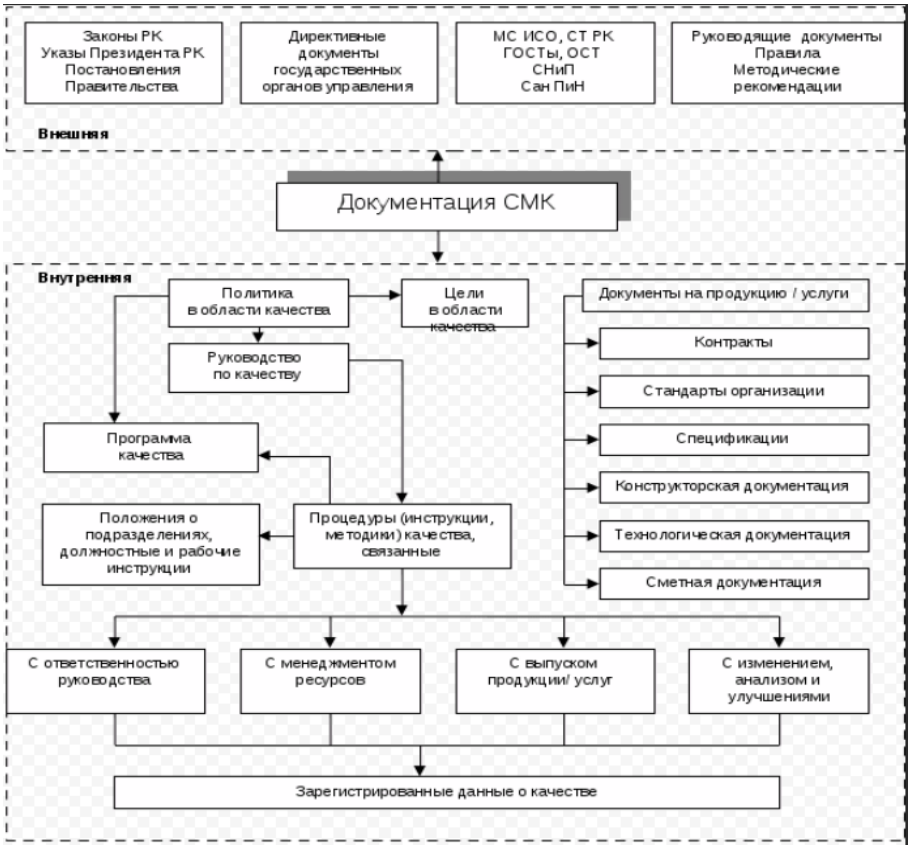


Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «6»

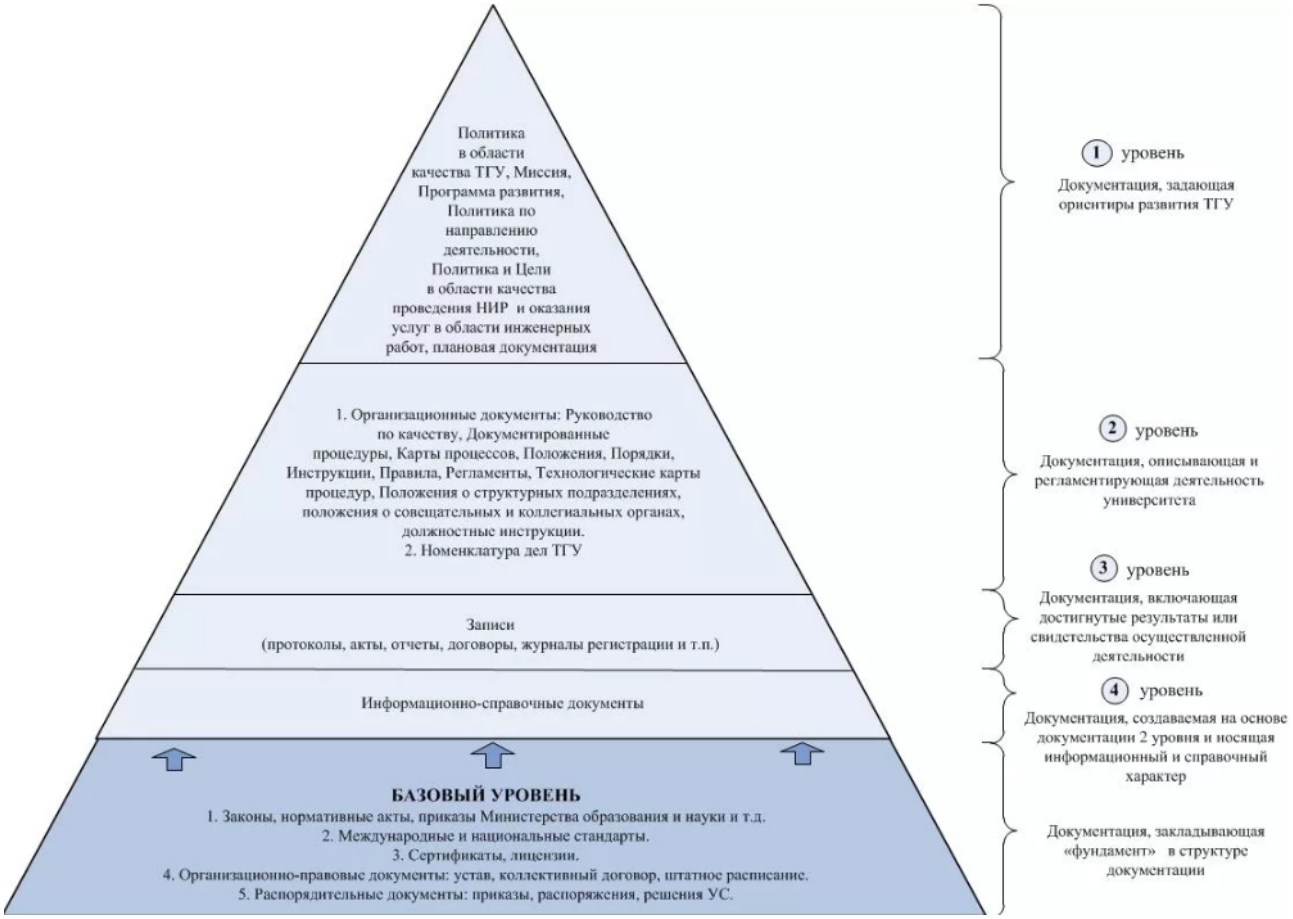


Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «7»



Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «8»

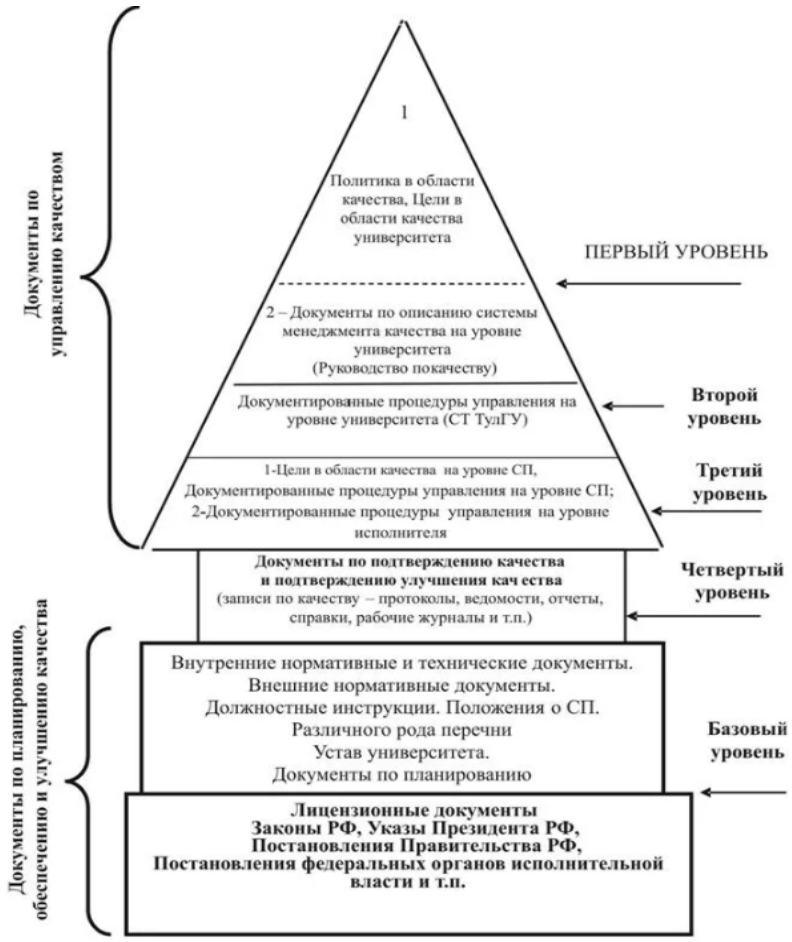


Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «9»



Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации «10»

Задания к ситуационной задаче 1:

1 Какие документы должна включать система менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендациями ГОСТ Р ИСО/ТО 10013? Сформулируйте требования к документированию системы менеджмента качества организации.

2 Проведите анализ соответствия предложенного состава документированной информации системы менеджмента качества организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендациям ГОСТ Р ИСО/ТО 10013. Приведите состав документированной информации системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями указанных нормативных документов (рисунок).

СОСТАВ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ СМК ОРГАНИЗАЦИИ

УРОВЕНЬ 1:
Документированная информация, устанавливающая направления и показатели деятельности организации и предоставляющая общую характеристику СМК организации

_____
_____

УРОВЕНЬ 2
Документированная информация, устанавливающая последовательность осуществления деятельности или процесса СМК организации

_____
_____

УРОВЕНЬ 3
Документированная информация, необходимая для обеспечения эффективного планирования, выполнения и управления процессами СМК организации

_____
_____

УРОВЕНЬ 4
Документированная информация, содержащая достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности организации

_____
_____

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ
Нормативно-правовая и нормативная документированная информация

_____
_____

Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации

Ситуационная задача 2. Разработка Миссии, Видения, Политики и Целей в области качества организации.

Пример ситуационной задачи приведен на рисунке.

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДЕНО
Ученым Советом ЮЗГУ
Протокол №13
от «02» июля 2010 г.

МИССИЯ
(редакция №3)

Накопление, сохранение, преумножение и распространение интеллектуальных, научных, нравственных и культурных ценностей, способствующих удовлетворению потребностей личности и общества для процветания России.

ВИДЕНИЕ
(редакция №3)

ЮЗГУ – один из ведущих вузов России, флагман образования, науки, инноваций, творчества и культуры.

Университет известен высокой компетентностью его сотрудников и выпускников, признан равноправным партнером лучших вузов, предприятий и организаций развитых стран.

Образовательные программы и научные исследования университета привлекательны для наиболее взыскательных потребителей, отвечают и превосходят самые современные требования к их осуществлению и результатам.

В ЮЗГУ:

- обучаться престижно, интересно и комфортно;
- качество менеджмента и развитая корпоративная культура обеспечивают высокую эффективность всех процессов;
- высокий уровень образовательных программ и научных исследований гарантирует востребованность выпускников в компаниях – лидерах производства и услуг;
- ведущие мировые компании заинтересованы создавать совместные исследовательские центры и лаборатории;
- созданы условия и возможности образования в течение всей жизни;
- для всех обеспечены равные условия постоянного развития и самосовершенствования;

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
(редакция №4)

Юго-Западный государственный университет направляет свою деятельность на полное удовлетворение потребностей общества, корпоративных и индивидуальных потребителей услуг по профилю университета и стремится превзойти их ожидания.

Мы обязуемся соответствовать требованиям, постоянно повышать результативность системы менеджмента качества и стремимся добиваться максимально полного и эффективного использования информационных, материальных и финансовых ресурсов. Постоянное повышение качества предоставляемых услуг и результатов деятельности университета на основе обеспечения роста результативности системы менеджмента процессов, эффективных обратных связей с потребителями, поставщиками и сотрудниками является приоритетным направлением деятельности высшего руководства, основой финансовой устойчивости и конкурентоспособности университета на рынке образовательных и научных услуг. Наше благополучие зависит от благополучия наших потребителей, поставщиков и партнеров.

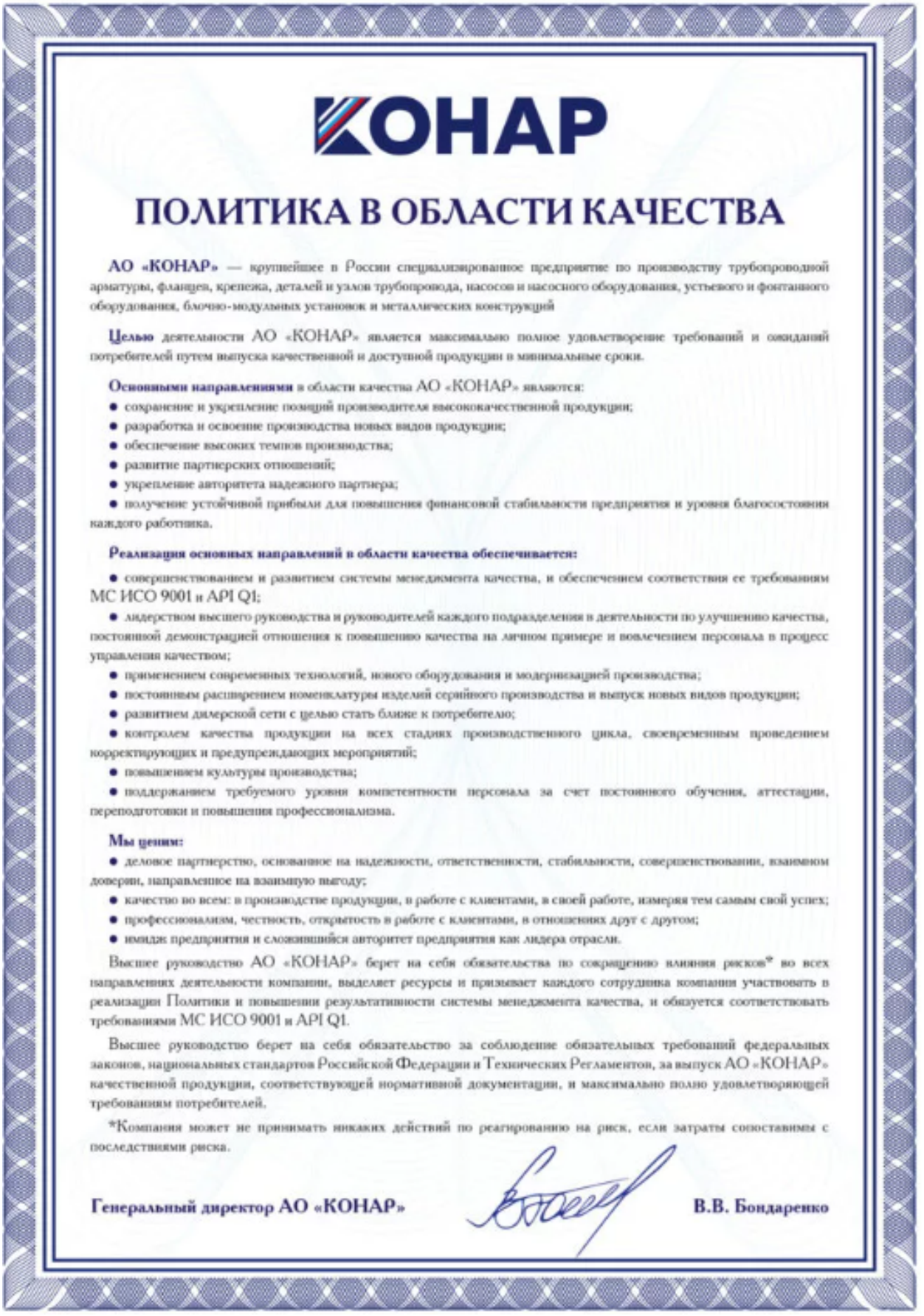
Каждый сотрудник университета относится к коллеге по следующему этапу процесса как к внутреннему потребителю. Деятельность сотрудников ЮЗГУ, направленная на постоянное повышение своей компетентности, создание в университете атмосферы доброжелательности, удовлетворенности, заинтересованного участия в его развитии, является гарантом выпуска специалистов, соответствующих мировому уровню качества подготовки, проведения фундаментальных и прикладных научных исследований, способствующих научно-техническому прогрессу и процветанию России, завоеванию ведущей роли в мире.

Мы – эффективная, развивающаяся, самообучающаяся, ориентированная на потребителя организация, базирующая свою деятельность на лидерстве руководства и вовлеченности персонала.

Ректор университета, являясь лидером в реализации настоящей политики, обязуется обеспечить своих сотрудников поддержкой и необходимыми ресурсами.

Ректор ЮЗГУ **С.Г. Емельянов**

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «1»



КОНАР

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

АО «КОНАР» — крупнейшее в России специализированное предприятие по производству трубопроводной арматуры, фланцев, крепежа, деталей и узлов трубопровода, насосов и насосного оборудования, устьевого и фонтанного оборудования, блочно-модульных установок и металлических конструкций

Целью деятельности АО «КОНАР» является максимально полное удовлетворение требований и ожиданий потребителей путем выпуска качественной и доступной продукции в минимальные сроки.

Основными направлениями в области качества АО «КОНАР» являются:

- сохранение и укрепление позиций производителя высококачественной продукции;
- разработка и освоение производства новых видов продукции;
- обеспечение высоких темпов производства;
- развитие партнерских отношений;
- укрепление авторитета надежного партнера;
- получение устойчивой прибыли для повышения финансовой стабильности предприятия и уровня благосостояния каждого работника.

Реализация основных направлений в области качества обеспечивается:

- совершенствованием и развитием системы менеджмента качества, и обеспечением соответствия ее требованиям МС ИСО 9001 и API Q1;
- лидерством высшего руководства и руководителей каждого подразделения в деятельности по улучшению качества, постоянной демонстрацией отношения к повышению качества на личном примере и вовлечением персонала в процесс управления качеством;
- применением современных технологий, нового оборудования и модернизацией производства;
- постоянным расширением номенклатуры изделий серийного производства и выпуск новых видов продукции;
- развитием дилерской сети с целью стать ближе к потребителю;
- контролем качества продукции на всех стадиях производственного цикла, своевременным проведением корректирующих и предупреждающих мероприятий;
- повышением культуры производства;
- поддержанием требуемого уровня компетентности персонала за счет постоянного обучения, аттестации, переподготовки и повышения профессионализма.

Мы ценим:

- деловое партнерство, основанное на надежности, ответственности, стабильности, совершенствовании, взаимном доверии, направленное на взаимную выгоду;
- качество во всем: в производстве продукции, в работе с клиентами, в своей работе, измеряя тем самым свой успех;
- профессионализм, честность, открытость в работе с клиентами, в отношениях друг с другом;
- имидж предприятия и сложившийся авторитет предприятия как лидера отрасли.

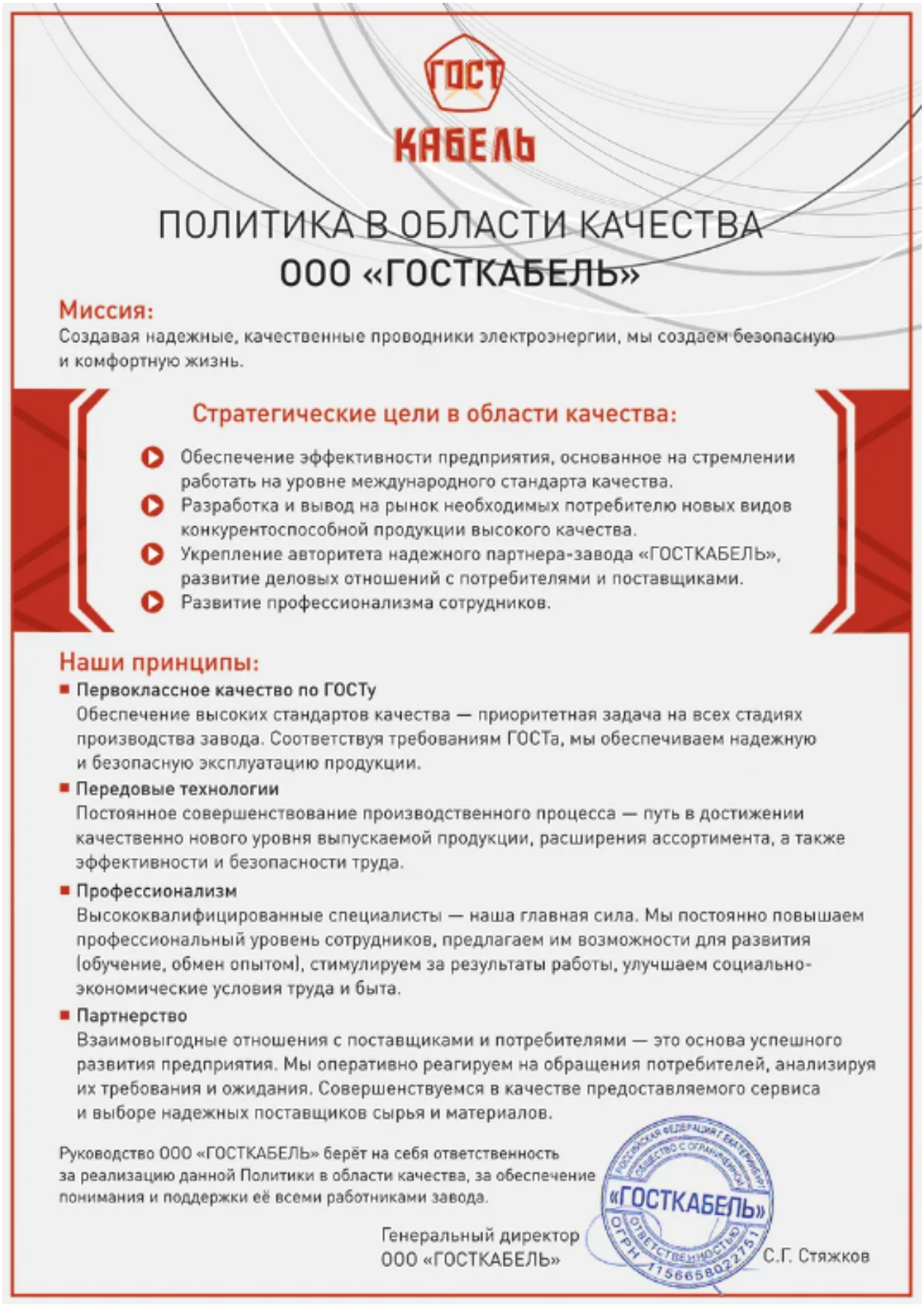
Высшее руководство АО «КОНАР» берет на себя обязательства по сокращению влияния рисков* во всех направлениях деятельности компании, выделяет ресурсы и призывает каждого сотрудника компании участвовать в реализации Политики и повышении результативности системы менеджмента качества, и обязуется соответствовать требованиям МС ИСО 9001 и API Q1.

Высшее руководство берет на себя обязательство за соблюдение обязательных требований федеральных законов, национальных стандартов Российской Федерации и Технических Регламентов, за выпуск АО «КОНАР» качественной продукции, соответствующей нормативной документации, и максимально полно удовлетворяющей требованиям потребителей.

*Компания может не принимать никаких действий по реагированию на риск, если затраты сопоставимы с последствиями риска.

Генеральный директор АО «КОНАР» **В.В. Бондаренко**

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «2»


ГОСТ КАБЕЛЬ

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ООО «ГОСТКАБЕЛЬ»

Миссия:

Создавая надежные, качественные проводники электроэнергии, мы создаем безопасную и комфортную жизнь.

Стратегические цели в области качества:

- Обеспечение эффективности предприятия, основанное на стремлении работать на уровне международного стандарта качества.
- Разработка и вывод на рынок необходимых потребителю новых видов конкурентоспособной продукции высокого качества.
- Укрепление авторитета надежного партнера-завода «ГОСТКАБЕЛЬ», развитие деловых отношений с потребителями и поставщиками.
- Развитие профессионализма сотрудников.

Наши принципы:

- **Первоклассное качество по ГОСТу**
  Обеспечение высоких стандартов качества — приоритетная задача на всех стадиях производства завода. Соответствуя требованиям ГОСТа, мы обеспечиваем надежную и безопасную эксплуатацию продукции.
- **Передовые технологии**
  Постоянное совершенствование производственного процесса — путь в достижении качественно нового уровня выпускаемой продукции, расширения ассортимента, а также эффективности и безопасности труда.
- **Профессионализм**
  Высококвалифицированные специалисты — наша главная сила. Мы постоянно повышаем профессиональный уровень сотрудников, предлагаем им возможности для развития (обучение, обмен опытом), стимулируем за результаты работы, улучшаем социально-экономические условия труда и быта.
- **Партнерство**
  Взаимовыгодные отношения с поставщиками и потребителями — это основа успешного развития предприятия. Мы оперативно реагируем на обращения потребителей, анализируя их требования и ожидания. Совершенствуемся в качестве предоставляемого сервиса и выборе надежных поставщиков сырья и материалов.

Руководство ООО «ГОСТКАБЕЛЬ» берёт на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, за обеспечение понимания и поддержки её всеми работниками завода.

Генеральный директор
ООО «ГОСТКАБЕЛЬ» С.Г. Стяжков

«ГОСТКАБЕЛЬ» ОГРН 1156658022751

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации 3»



ТОЛЬЯТТИНСКИЙ ЗАВОД АВТОАГРЕГАТОВ
закрытое акционерное общество

Политика в области качества

1. Стратегическими направлениями развития ЗАО «ТЗА» являются:
- рост экономической эффективности производственно-хозяйственной деятельности предприятия и конкурентоспособности на рынке;
- развитие производства автокомпонентов на предприятии;
- обеспечение удовлетворенности потребителей продукции;
- развитие и благосостояние персонала;

2. Для достижения стратегических направлений используются следующие принципы функционирования системы менеджмента качества:
- соответствие намерениям и среде организации;
- взаимодействие и выполнение требований заинтересованных сторон;
- ориентация на наших потребителей в рамках систематического анализа текущих и перспективных требований и ожиданий, а также удовлетворения их потребностей;
- целенаправленное вовлечение персонала с максимальным использованием его потенциала, повышение его профессионального уровня путем обучения;
- создание условий для проявления инициативы каждого работника от генерального директора до рабочего по достижению поставленных целей;
- установление партнерских отношений с нашими поставщиками за счет измеряемых и управляемых процессов, их мониторинга и анализа для проведения эффективных действий по улучшению выпускаемой продукции;
- обеспечение стабильного качества за счет предупреждения несоответствий, а не путем выявления отклонений;
- применение процессного подхода и других методов и инструментов для постоянного улучшения результативности и повышения эффективности СМК;
- постоянное совершенствование СМК с учетом всех требований заказчиков, международного стандарта IATF16949:2016 и других применимых законодательных требований;
- создание и внедрение эффективного механизма мотивации персонала;
- анализ рисков предприятия в процессе его деятельности;
- улучшение культуры производства;
- удовлетворение деятельностью предприятия всех заинтересованных сторон: внутренних и внешних потребителей, поставщиков, общества.

3. Руководство ЗАО «ТЗА» берет на себя ответственность за реализацию Политики в области качества, обеспечение необходимой поддержкой и ресурсами с целью соответствия системы менеджмента качества требованиям международного стандарта IATF16949:2016 и доведение ее до персонала.

Утверждена приказом №08-17/01
Введена в действие с 07.08.2018 г.

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «4»

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«ЮГО-ЗАПАДНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДЕНО
Ученым Советом ЮЗГУ
Протокол №13
от «02» июля 2010 г.

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

(редакция №3)

Юго-Западный государственный университет, руководствуясь «Политикой в области качества», ставит перед собой следующие цели:

1 Формирование имиджа ЮЗГУ как ведущего ВУЗа Российской Федерации, удовлетворяющего ожидания потребителей, создающего их уверенность в высоком качестве предоставляемых услуг через непрерывное совершенствование системы менеджмента качества, соответствующей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000, стандартов и директив ENQA.

2 Совершенствование процессной структуры менеджмента и повышение ее эффективности, обеспечивающей инновационно-прорывное развитие университета.

3 Поддержание степени удовлетворенности потребителей услуг университета на уровне не менее 60%.

4 Расширение сферы предоставления образовательных услуг:
- открытие новых направлений подготовки специалистов с высшим образованием, наиболее востребованных рынком;
- расширение доли рынка образовательных услуг ЮЗГУ на региональном, федеральном и международном рынках;
- расширение номенклатуры и объемов услуг по переподготовке и повышению квалификации специалистов региональных предприятий и организаций.

5 Обеспечение инновационно-прорывного развития образовательной деятельности за счет:
- формирования в университете непрерывной системы образования и повышения квалификации кадров;
- совершенствования и расширения базы ресурсного обеспечения образовательной деятельности;
- повышения степени определенности учебного и воспитательного процессов;
- изучения лучшей деятельности ведущих вузов и внедрение в ЮЗГУ инноваций, соответствующих современным мировым стандартам.

6 Повышение степени интеграции образования, науки и производства:
- интеграция процесса научных исследований с образовательным процессом;
- привлечение к научным исследованиям студентов, аспирантов и представителей промышленности;
- привлечение в образовательный процесс сторонних специалистов высшей квалификации и ведущих представителей промышленного производства.

7 Расширение и совершенствование новейших информационных технологий в функционировании процессов университета.

8 Разработка, внедрение и совершенствование методики самооценки и сравнительной оценки университета, его структурных подразделений и персонала.

9 Неуклонное повышение профессионализма профессорско-преподавательского состава университета.

10 Совершенствование инфраструктуры и рабочей среды университета.

Ректор ЮЗГУ **С.Г. Емельянов**

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «5»

ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» * ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» * ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» *

ООО «ПКФ «Сибметалл-Омск»

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА НА 2020 ГОД

- Подтвердить соответствие системы менеджмента качества требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по результатам инспекционного аудита;
- Подтвердить соответствие системы менеджмента качества требованиям СТО Газпром 9001-2018 по результатам инспекционного аудита;
- Повысить результативность процессов СМК в сравнении с предыдущим периодом (исключить снижение результативности);
- Расширить номенклатуру выпускаемой продукции;
- Обеспечить своевременную разработку технологической документации на новые виды продукции;
- Пройти процедуру сертификации продукции, получить сертификат соответствия ТР ТС 032/2013;
- Обеспечить своевременную поставку трубного и листового проката/снизить поступление некачественного материала для изготовления СДТ;
- Увеличить объём выпускаемой продукции;
- Обеспечить своевременный выпуск продукции, соответствующей требованиям потребителя и нормативной документации;
- Обеспечить производственные подразделения СИ и ИО, своевременно прошедшими подтверждение соответствия, на 100%;
- Обеспечить повышение квалификации сотрудников в соответствии с утверждённым графиком;
- Обеспечить безопасные условия труда на предприятии.

Директор

ООО «ПКФ «Сибметалл-Омск» А.Н. Типпель

Подлинность подписи
№ 1/отд/12.04.2015г.
Заместитель директора
Нагаев С.М.



Введены в действие приказом от «10» марта 2020 г. №20/012

ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» * ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» * ООО «ПКФ «СИБМЕТАЛЛ-ОМСК» *

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «6»

Акционерное общество «Боровичский комбинат огнеупоров»

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

АО «Боровичский комбинат огнеупоров» имеет полуторавековую историю производства продукции. Сегодня - это современное предприятие с богатой научно-технической базой и высококвалифицированными кадрами, осуществляющее выпуск огнеупорной продукции и припасов, востребованных в стратегически важных отраслях экономики – металлургии, машиностроении, строительстве, нефтегазовой промышленности.

АО «БКО» рассматривает Политику в области качества как основу своего дальнейшего развития в соответствии с требованиями и ожиданиями всех заинтересованных сторон (потребителей, акционеров, персонала, партнеров, общества).

ВИДЕНИЕ Поддержание предприятием статуса безупречного поставщика, укрепление и сохранение позиций комбината как одного из ведущих производителей припасов и огнеупорной продукции в России.

МИССИЯ Стабильное качество продукции, стремление к совершенству, ответственность, опыт и традиции – основа развития и благосостояния предприятия.

Главной стратегической целью АО «БКО» в области качества является постоянное улучшение качества продукции, направленное на максимальное удовлетворение Потребителей, позволяющее обеспечить устойчивое развитие предприятия.

Основным инструментом для достижения поставленных задач является сертифицированная система менеджмента качества на основе процессного подхода и риск-ориентированного мышления.

ПРИНЦИПЫ

- Ориентированный на потребителя подход к производству
- Лидерство и ответственность руководства
- Вовлечение работников всех уровней в непрерывное улучшение процессов и продукции
- Обеспечение управлением взаимосвязанными бизнес – процессами как системой
- Постоянное улучшение деятельности предприятия в целом
- Принятие решений на основе фактических данных и опыта
- Взаимовыгодное сотрудничество с поставщиками

ДЕЙСТВИЯ

- Непрерывное повышение качества выпускаемой продукции
- Направление усилий на снижение рисков
- Профессиональное развитие персонала, повышение уровня знаний и компетентности в вопросах качества
- Поддержание и улучшение инфраструктуры и производственной среды
- Мониторинг и анализ информации, относительно растущих запросов потребителей
- Обеспечение роста объема производства
- Постоянное улучшение процессов СМК

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА РУКОВОДСТВА

- Соблюдение установленных применимых требований к продукции, системе менеджмента качества, деятельности предприятия;
- Поддержание соответствия системы менеджмента качества производства огнеупоров и припасов требованиям международного стандарта ISO 9001, постоянное улучшение и повышение ее результативности;
- Создание благоприятных условий для успешной реализации Политики в области качества.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СОТРУДНИКОВ

- Знать и понимать Политику в области качества АО «БКО», активно участвовать в ее выполнении.

Генеральный директор АО «БКО»: **А.В. Можжерин**

01 февраля 2018 года



Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «7»

Общество с ограниченной ответственностью
Научно-производственное предприятие «Хортум»

компенсаторы® hortum Сделано в России

Юридический адрес: 423800, Республика Татарстан, г. Набережные Челны, проспект Казанский, дом 224/10, пом. 5-6
ИНН 1650306710 КПП 165001001 ОГРН 1151650006970
Р/с: 40702810462000008634 К/с.:30101810600000000685
Отделение №8610 Сбербанк России г. Казань, БИК 049205603

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ООО НПП «ХОРТУМ» на 2018г.

- Увеличить долю на российском рынке на 10%;
- Усилить присутствие на рынках ближнего зарубежья на 10%;
- Обеспечить рост продаж на 20%;
- Увеличить объем производства на 10%;
- Обеспечить наличие конкурентоспособной продукции по характеристикам и себестоимости за счет:
  - — разработки новых сильфонных компенсаторов,
  - — увеличения объемов производства сильфонных компенсаторов, пользующихся повышенным спросом, и обеспечения наличия их на складах,
  - — технологической модернизации,
  - — оптимизации производственных процессов,
  - — увеличения производственных и складских площадей,
  - — разработки и ввода в эксплуатацию нового производственного и испытательного оборудования;
- Повысить качества продукции – уровень дефектности в состоянии:
  - — эксплуатации не более 400 ppm,
  - — поставок не более 800 ppm,
  - — производства не более 25000 ppm;
- Совершенствовать и обеспечить эффективность процессов предприятия;
- Сертифицировать систему менеджмента качества по ГОСТ ISO 9001-2015;
- Внедрить мероприятия, повышающие культуру производства и самодисциплину;
- Обеспечить работникам повышение уровня профессионализма, предоставить возможность обучения специализированным знаниям. Проводить систематическую проверку уровня знаний.

Генеральный директор _____ **А.М. Харисов**

Утверждены приказом № 23 от 21.12.2017г.

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «8»

СМК

АО «Ступинская металлургическая компания»

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА АО «СМК»

Наша миссия

Удовлетворение текущих и перспективных потребностей внутреннего и внешнего рынков в высокотехнологичной продукции из никелевых, титановых сплавов и сталей, продукции из гранул жаропрочных никелевых сплавов, предназначенной для авиационной, космической промышленности и двигателестроения, энергетики, судостроения, транспортной, нефтегазовой и других отраслей промышленности, с целью обеспечения устойчивого развития нашей Организации, соблюдения интересов акционеров, сотрудников, общества.

Наша стратегия

- Эффективное производство и выпуск конкурентоспособной продукции, отвечающей потребностям и ожиданиям Потребителей, применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, на основе устойчивых долговременных взаимоотношений с Потребителями и с учетом интересов бизнеса и общества.
- Целенаправленное техническое развитие производства, разработка и освоение новых видов продукции, осуществление систематической деятельности по улучшению качества выпускаемой продукции.
- Постоянное улучшение результатов деятельности Организации с целью повышения удовлетворенности всех заинтересованных сторон.

Основным средством для достижения поставленных стратегических целей в области качества является разработанная, внедренная в Организации и сертифицированная система менеджмента качества, соответствующая требованиям стандартов AS/EN 9100, ISO 9001

Стратегические цели Организации в области качества достигаются за счет решения следующих задач, соответствующих намерениям и среде Организации:

1 Осуществление систематического анализа текущих и перспективных потребностей и ожиданий Потребителей с целью их понимания и максимального удовлетворения, проведение периодической оценки удовлетворенности Потребителей.

2 Совершенствование существующих и освоение новых технологий, методов управления производством, методов испытаний, измерений и контроля, развитие производственных мощностей.

3 Разработка и освоение новых видов продукции с учетом потребностей внутреннего и внешнего рынков.

4 Разработка и внедрение мероприятий по повышению эффективности производства и обеспечению качества продукции на всех стадиях ее жизненного цикла.

5 Выбор и построение взаимовыгодных отношений с надежными поставщиками продукции и услуг, которые отвечают всем нашим требованиям, тем самым помогая нам удовлетворять потребности и ожидания наших Потребителей.

6 Повышение компетентности сотрудников Организации, формирование их положительной мотивации, корпоративной культуры посредством периодического обучения, участия в семинарах, симпозиумах, выставках, в том числе с целью понимания каждым сотрудником степени своей ответственности, как за результаты своей деятельности, так и за результаты деятельности Организации в целом.

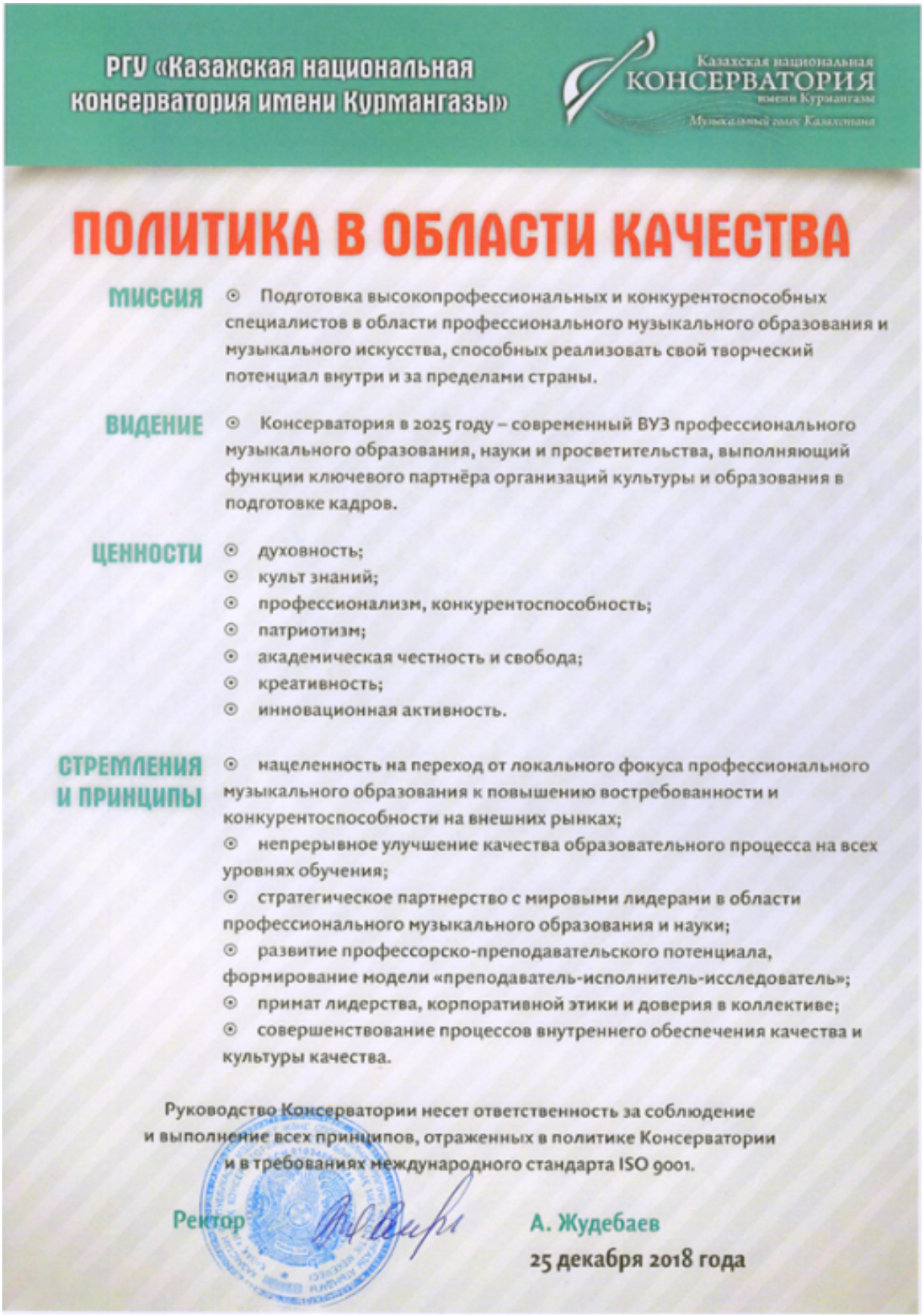
7 Создание и поддержание среды для функционирования процессов системы менеджмента качества с учетом «человеческого фактора».

8 Применение риск-ориентированного мышления для достижения и постоянного улучшения результативности системы менеджмента качества Организации.

Высшее руководство АО «СМК» берет на себя ответственность за реализацию настоящей Политики в области качества, за обеспечение понимания и применения ее всеми сотрудниками Организации, за постоянное улучшение системы менеджмента качества Организации, за обеспечение всеми необходимыми ресурсами для реализации стратегических целей.

Генеральный директор **В.П. Шмелев**

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «9»



РГУ «Казахская национальная консерватория имени Курмангазы»

Казахская национальная КОНСЕРВАТОРИЯ имени Курмангазы
Музыкальный голос Казахстана

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

МИССИЯ

- Подготовка высокопрофессиональных и конкурентоспособных специалистов в области профессионального музыкального образования и музыкального искусства, способных реализовать свой творческий потенциал внутри и за пределами страны.

ВИДЕНИЕ

- Консерватория в 2025 году – современный ВУЗ профессионального музыкального образования, науки и просветительства, выполняющий функции ключевого партнёра организаций культуры и образования в подготовке кадров.

ЦЕННОСТИ

- духовность;
- культ знаний;
- профессионализм, конкурентоспособность;
- патриотизм;
- академическая честность и свобода;
- креативность;
- инновационная активность.

СТРЕМЛЕНИЯ И ПРИНЦИПЫ

- нацеленность на переход от локального фокуса профессионального музыкального образования к повышению востребованности и конкурентоспособности на внешних рынках;
- непрерывное улучшение качества образовательного процесса на всех уровнях обучения;
- стратегическое партнерство с мировыми лидерами в области профессионального музыкального образования и науки;
- развитие профессорско-преподавательского потенциала, формирование модели «преподаватель-исполнитель-исследователь»;
- примат лидерства, корпоративной этики и доверия в коллективе;
- совершенствование процессов внутреннего обеспечения качества и культуры качества.

Руководство Консерватории несет ответственность за соблюдение и выполнение всех принципов, отраженных в политике Консерватории и в требованиях международного стандарта ISO 9001.

Ректор А. Жудебаев

25 декабря 2018 года

Рисунок – Документированная информация системы менеджмента качества организации «10»

Задания к ситуационной задаче 2:

1 Какие требования предъявляют ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО/ТО 10013 к Политике и Целям в области качества организации. Сформулируйте требования к содержанию Политики и Целей в области качества организации.

2 Проведите анализ соответствия предложенных Миссии, Видения, Политики и Целей в области качества организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001 и рекомендациям ГОСТ Р ИСО/ТО 10013, предложите рекомендации по улучшению представленных документов.

3 Приведите Миссию, Видение, Политику и Цели в области качества организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО/ТО 10013, а также с учетом предложенных рекомендаций по улучшению. Оформите документы системы менеджмента качества организации согласно формулярам, приведенным на рисунках.

МИССИЯ

_____

наименование организации

_____ видит свою Миссию в

наименование организации

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Рисунок – Пример оформления Миссии

ВИДЕНИЕ

_____

наименование организации

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Рисунок – Пример оформления Видения

ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

_____

наименование организации

Миссия – _____
_____
_____
_____

Видение – _____
_____
_____
_____

Принципы:

– _____
_____;

– _____
_____;

– _____
_____.

Для реализации Политики в области качества высшим руководством определены основные направления:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Для реализации настоящей Политики мы внедрили и поддерживаем систему менеджмента качества, соответствующую требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.

Высшее руководство берет на себя ответственность за реализацию данной Политики в области качества, обеспечение понимания и поддержки её всеми работниками организации.

Руководитель организации _____ _____

подпись инициалы, фамилия

«____» _____ 20 __ г.

Рисунок – Пример оформления Политики в области качества

ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

_____

наименование организации

на _____ год

В соответствии с Политикой в области качества установить следующие цели для _____:

наименование организации

1 _____
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____
7 _____
8 _____
9 _____
10 _____

Руководитель организации _____ _____

подпись инициалы, фамилия

«____» _____ 20 __ г.

Рисунок – Пример оформления Целей в области качества

Ситуационная задача 3. Анализ структуры и содержания документированной процедуры (стандарта организации) системы менеджмента качества организации.

Задания к ситуационной задаче 3:

1 Ознакомьтесь с содержанием документированной процедуры (стандарта организации) системы менеджмента качества организации, укажите её (его) основную цель и объект стандартизации.

2 Определите структуру документированной процедуры (стандарта организации) и приведите перечень структурных элементов. Кратко опишите содержание и назначение каждого структурного элемента (таблица).

Таблица – Анализ документированной процедуры (стандарта организации) системы менеджмента качества организации

Наименование структурного элемента	Краткое содержание структурного элемента	Назначение структурного элемента

3 Изучите требования нормативных документов к структуре и содержанию стандартов организаций: ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5, ГОСТ 1.5.

4 Постройте структуру стандарта организации, предлагаемую вышеуказанными нормативными документами: ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5.

5 Сравните структуру изучаемой документированной процедуры (стандарта организации) и структуру стандарта организации, предлагаемую нормативными документами: ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5. Проведите анализ структур и сделайте соответствующие выводы (таблица).

Таблица – Анализ соответствия структуры изучаемой документированной процедуры (стандарта организации) требованиям стандартов ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5

Структурные элементы документированной процедуры (стандарта организации)	Структурные элементы стандарта организации, предлагаемые нормативными документами: ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5

6 Оцените соответствие оформления и изложения изучаемой документированной процедуры (стандарта организации) требованиям ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5. Оценку соответствия выполните в текстовой или табличной форме (таблица), содержащей последовательный анализ оформления и изложения по разделам и пунктам изучаемой документированной процедуры (стандарта организации). Сделайте выводы.

Таблица – Оценка соответствия оформления и изложения документированной процедуры (стандарта организации) требованиям ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5

Структурные элементы документированной процедуры (стандарта организации)	Соответствие документированной процедуры (стандарта организации) установленным требованиям ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5

Ситуационные задачи загружаются обучающимся в СУО «Moodle».

Раздел 2. Методология разработки и внедрения системы менеджмента качества организации.

1 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примеры заданий для практических работ:

1 Составить реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 (таблица).

Таблица – Реестр процессов системы менеджмента качества организации

№ п/п	Наименование процессов системы менеджмента качества организации	Пункт ГОСТ Р ИСО 9001	Классификация процессов по назначению

2 Произвести классификацию процессов системы менеджмента качества организации по назначению. Результаты классификации процессов системы менеджмента качества организации по назначению отразить в таблице.

3 Произвести классификацию процессов системы менеджмента качества организации по уровням значимости. Результаты классификации процессов системы менеджмента качества организации по уровням значимости представить согласно рисунку.

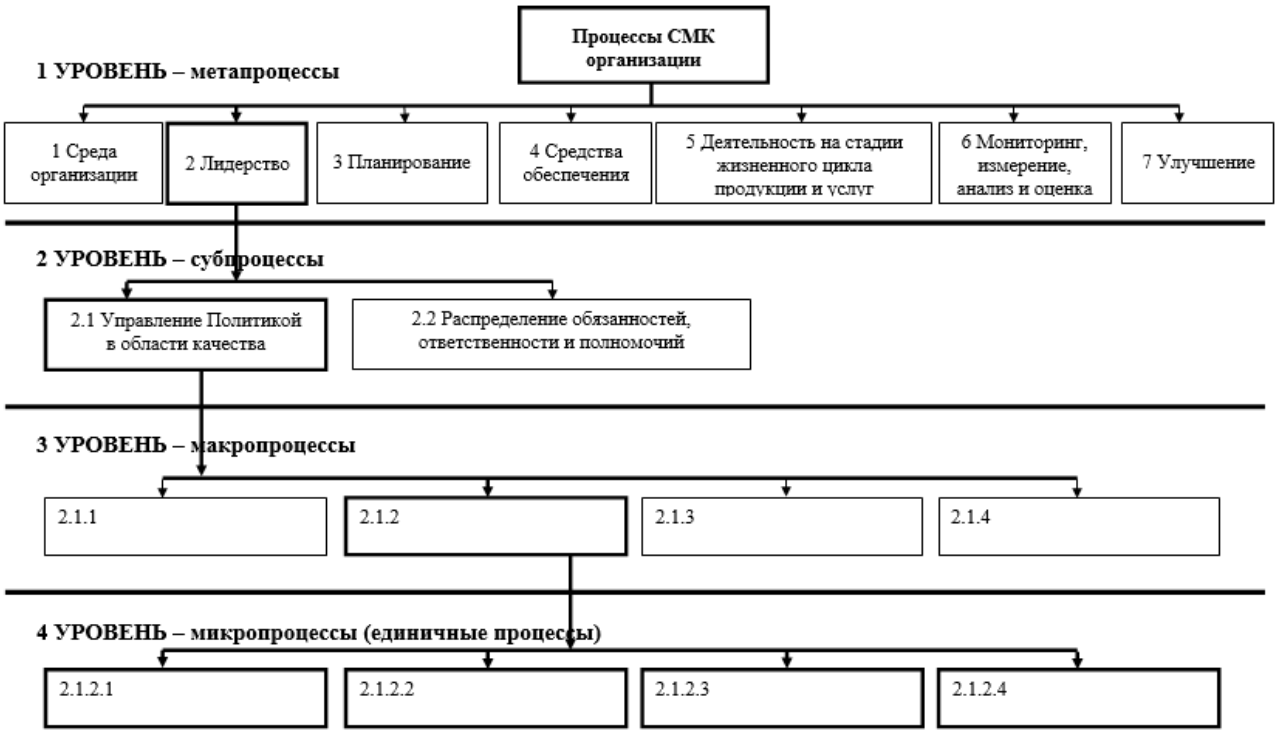


Рисунок – Классификация процессов системы менеджмента качества организации по уровням значимости

4 На основании разработанного реестра процессов системы менеджмента качества организации построить сеть процессов согласно форме, представленной на рисунке.

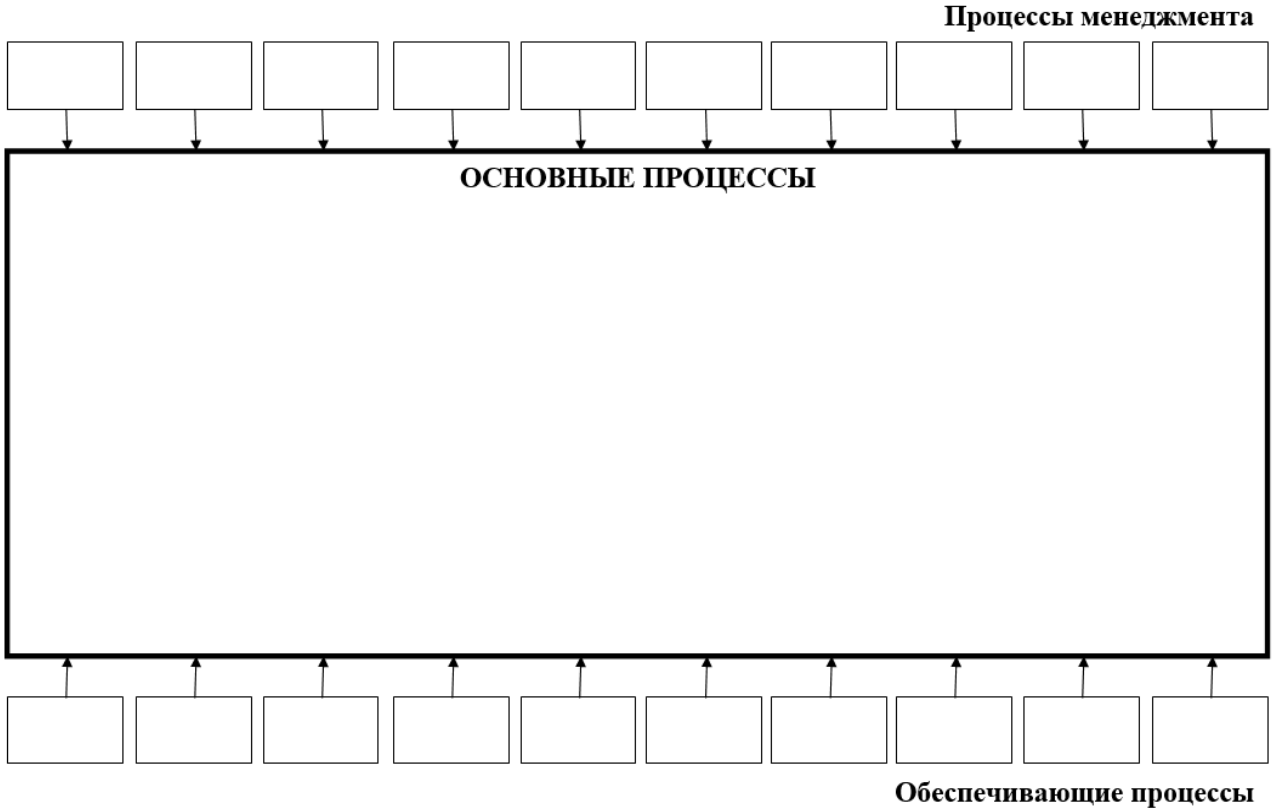


Рисунок – Последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации

5 Разработать блок-схему процесса системы менеджмента качества организации. Применить внутри процесса системы менеджмента качества организации цикл PDCA.

6 Составить матрицу распределения ответственности и полномочий по этапам процесса системы менеджмента качества организации.

7 Определить структуру документированной информации системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО/ТО 10013. Привести конкретные примеры документированной информации системы менеджмента качества организации (например, Политика в области качества, Положение об оплате труда, СТО СМК 7.5-1.0-2023 «Управление документированными процедурами, типовыми инструкциями, положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями работников», приказ о проведении проверки и оценки системы менеджмента качества и т.д.). Оформить состав и содержание документированной информации системы менеджмента качества организации по форме согласно рисунку.

СОСТАВ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ СМК

_____

название организации

УРОВЕНЬ 1:
Документированная информация, устанавливающая направления и показатели деятельности организации и предоставляющая общую характеристику СМК организации

_____

_____

УРОВЕНЬ 2
Документированная информация для обеспечения функционирования процессов СМК организации

_____

_____

УРОВЕНЬ 3
Документированная информация, необходимая для обеспечения эффективного планирования, выполнения и управления процессами СМК организации

_____

_____

УРОВЕНЬ 4
Документированная информация, содержащая достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности организации

_____

_____

БАЗОВЫЙ УРОВЕНЬ
Нормативно-правовая и нормативная документированная информация

_____

_____

Рисунок – Состав документированной информации системы менеджмента качества организации

8 Разработать / актуализировать документированную информацию системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001, ГОСТ Р ИСО/ТО 10013, ГОСТ Р 1.4, ГОСТ Р 1.5 и ГОСТ 1.5 (по выбору обучающегося).

9 Разработать Программу работ по формированию системы менеджмента качества организации / Программу развития системы менеджмента качества организации. Отразить в Программе работ по формированию системы менеджмента качества организации / Программе развития системы менеджмента качества организации основные этапы разработки и внедрения системы менеджмента качества организации, цель реализации каждого этапа и его содержание (реализуемые мероприятия), ожидаемые результаты от реализации каждого мероприятия, сроки исполнения мероприятий и ответственных за них. Оформить Программу работ по формированию системы

менеджмента качества организации / Программу развития системы менеджмента качества организации согласно таблице.

Таблица – Программа работ по формированию системы менеджмента качества организации / Программа развития системы менеджмента качества организации

Наименование этапа	Цель этапа	Содержание этапа (реализуемые мероприятия)	Получаемые результаты	Срок исполнения мероприятия	Ответственный за мероприятие
1		1.1			
		1.2			
		1.*n*			
2		2.1			
		2.2			
		2.*n*			
n		*n*.1			
		n.2			
		n.n			

10 Разработать (улучшить) элемент системы менеджмента качества организации. Выбор разрабатываемого (улучшаемого) элемента системы менеджмента качества организации осуществляется обучающимся.

2 Тестирование по результатам освоения лекционного материала, практических занятий и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

1 Согласно классификации процессов по назначению к каждому процессу, представленному в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Процесс		Классификация по назначению	
А	Управление средой для функционирования процессов	1	Основной процесс
Б	Управление рисками	2	Обеспечивающий процесс
В	Проектирование и разработка продукции	3	Процесс менеджмента
Г	Управление инфраструктурой	4	Ключевой процесс

2 Если организация использует аутсорсинг для выполнения некоторых процессов, которые влияют на соответствие продукта установленным требованиям, организация должна …

а) передать ответственность за качество аутсорсинговой организации;

б) обеспечить со своей стороны, чтобы такие процессы находились под управлением;

в) управлять такими процессами только по требованию потребителя;

г) все варианты не верны.

3 Какой из ниже приведенных процессов согласно классификации по структуре взаимодействия является вертикальным?

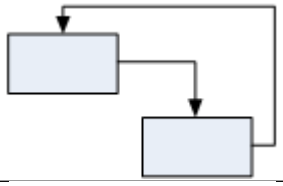
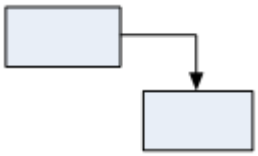
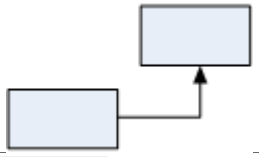
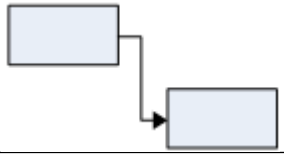
а) проектирование и разработка продукции или услуг;

б) маркетинг и изучение рынка;

в) производство продукции или предоставление услуг;

г) мониторинг и анализ требований заинтересованных сторон.

4 Согласно классификации процессов по взаимодействию к каждому процессу, представленному в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Процесс		Классификация по назначению	
А		1	Взаимосвязь по входу
Б		2	Взаимосвязь «выход – ресурс»
В		3	Обратная связь по управлению
Г		4	Взаимосвязь по управлению

5 Идентификация процесса – это:

а) система, по которой осуществляется отнесение процессов, составляющих деятельность организации, к различным классам;

б) присвоение процессу идентификатора, который позволяет отличать данный процесс от других процессов в организации;

в) приспосабливаемость к изменениям условий за счет внешних и внутренних причин;

г) непрерывный анализ и оценивание соответствия фактических значений измеряемых параметров процесса установленным, а также периодическое оценивание результативности и эффективности процесса.

6 Процессы, оказывающие наибольшее (решающее) воздействие на достижение главных целей организации:

а) критические процессы;

б) процессы менеджмента;

в) обеспечивающие процессы;

г) ключевые процессы.

7 Подберите соответствующий термин к определению (в именительном падеже с заглавной буквы).

Метод описания и визуализации процессов, позволяющий установить, кто выполняет то или иное действие, к какому функциональному отделу принадлежат исполнители.

Ответ: _____

8 Система менеджмента качества организации включает документированную информацию …

а) определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества;

б) требуемую ГОСТ Р ИСО 9001 и определенную организацией как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества;

в) требуемую ГОСТ Р ИСО 9001 и определенную органом по сертификации как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества организации;

г) требуемую ГОСТ Р ИСО 9001 и определенную потребителем продукции и услуг как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества организации.

9 Политика в области качества должна …

а) быть доступной и применяться как документированная информация;

б) быть доведённой до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации;

в) быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон;

г) все варианты верны.

10 Примерами формата документированной информации системы менеджмента качества организации являются …

а) анализ и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;

б) язык, версия программного обеспечения, графические средства;

в) название, дата, автор, ссылочный номер;

г) бумажный, магнитный, электронный или оптический, компьютерный диск, фотография или образец, или их комбинация.

11 Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от …

а) непредумышленных изменений;

б) промышленного шпионажа;

в) предумышленных и непредумышленных изменений;

г) предумышленных изменений.

12 Вставьте пропущенное слово (в именительном падеже с заглавной буквы).

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001 _____ – это стремление к тому, чем организация хочет стать, сформулированное высшим руководством (через 5 – 10 лет).

Ответ: _____

13 Наличие какого документа не требуется ГОСТ Р ИСО 9001?

а) Политика в области качества;

б) Цели в области качества;

в) Руководство по качеству;

г) все документы требуются ГОСТ Р ИСО 9001.

14 Документированная информация системы менеджмента качества организации …

а) должна иметь версии на бумажном и электронном носителях;

б) должна иметь версию на электронном носителе;

в) должна обязательно иметь версию на бумажном носителе;

г) может быть в любой форме или на любом носителе.

15 Аудит (проверка) – это …

а) деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей;

б) систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения критериев аудита;

в) процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями и испытаниями.

16 Программа аудитов должна включать:

а) цели, критерии и методы аудита;

б) требования к аудиторам;

в) перечень обнаруженных несоответствий;

г) все перечисленные варианты.

17 Для обеспечения успеха аудита, самое важное это – …

а) установить частоту (периодичность) проверок;

б) обеспечить проведение корректирующих действий по результатам аудита;

в) проверка адекватности и полноты процедуры аудита;

г) накопление практического опыта аудиторами.

18 Квалифицированный аудитор признает, что общение – это путь к успеху аудита. Процесс общения протекает:

а) главным образом внутри команды аудиторов;

б) между аудитором и работником проверяемого структурного подразделения;

в) вербальным и невербальным путем;

г) между аудитором и работником проверяемого структурного подразделения вербальным и невербальным путем.

19 Независимость аудиторов может быть поставлена под сомнение, если:

а) аудитор раньше работал в данном структурном подразделении (организации);

б) аудитор соблюдает положения стандартов и кодекса этики аудиторов;

в) аудитор работает в проверяемом структурном подразделении;

г) аудитор раньше работал или работает в данном структурном подразделении (организации);

20 К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Определение		Термин	
А	Объем и границы аудита.	1	Критерии аудита
Б	Результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.	2	Свидетельства аудита
В	Совокупность политик, процедур или требований, используемых для сопоставления с ними объективных свидетельств.	3	Наблюдения аудита
Г	Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и являются верифицируемыми.	4	Область аудита

3 Выполнение домашнего задания

Домашние задания используются для определения степени усвоения материалов лекций и практических занятий, а также выполнения самостоятельной работы по изучению международных стандартов ИСО серии 9000, периодической и учебной литературы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся.

Домашнее задание:

Задание 1. Постройте блок-схему процесса формирования системы менеджмента качества организации.

Задание 2. Изобразите организационную структуру управления системой менеджмента качества организации. Определите руководящие и рабочие органы, необходимые для создания (развития) системы менеджмента качества организации. Предложите различные варианты организации работ по созданию (развитию) системы менеджмента качества организации (рисунок).

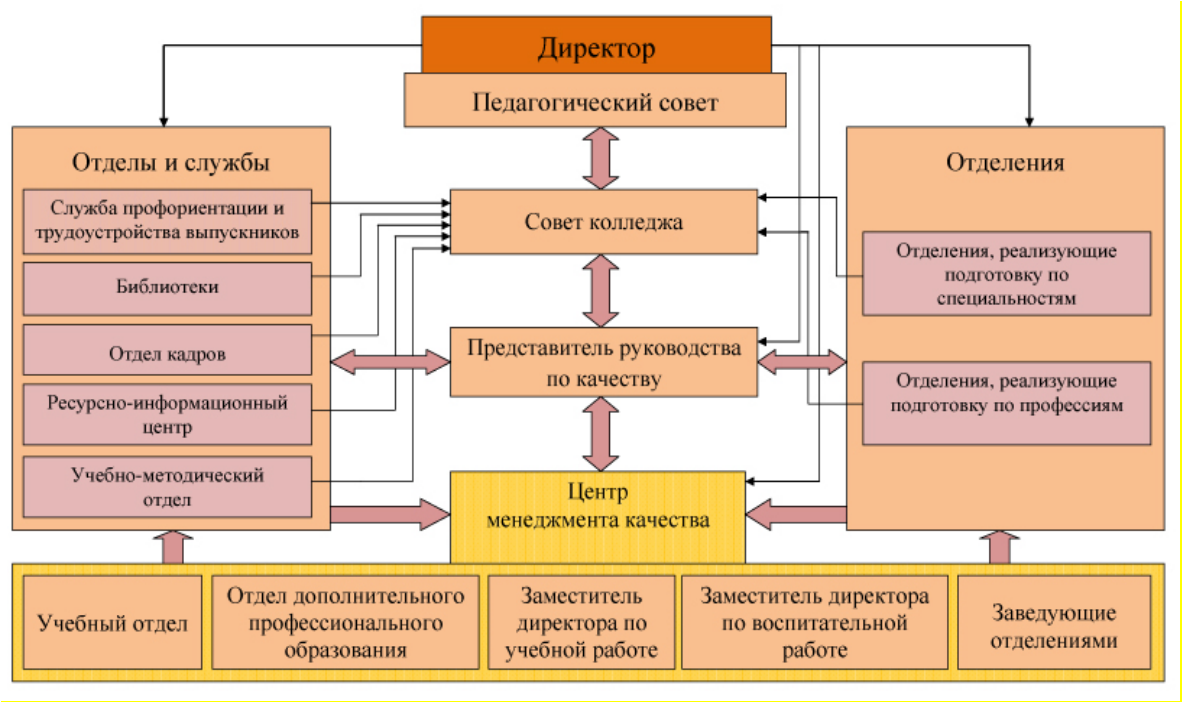


Рисунок – Организационная структура управления системой менеджмента качества организации

Домашнее задание загружается обучающимся в СУО «Moodle».

4 Оценка выполнения курсового проекта

В рамках учебной дисциплины предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, результатом выполнения которой является оформленная в соответствии с требованиями пояснительная записка курсового проекта на тему «Разработка / совершенствование системы менеджмента качества _____ (*наименование организации*)».

Задание и методические указания к выполнению курсового проекта размещены в СУО «Moodle».

Перед выдачей темы курсового проекта обучающийся знакомится с графиком его выполнения и критериями оценки. Выполненная пояснительная записка курсового проекта загружается обучающимся в СУО «Moodle».

Вопросы к экзамену для промежуточной аттестации

1 Основные цели создания системы менеджмента качества на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000 в

организации. Место системы менеджмента качества в деятельности организации и общей системе административного управления.

2 Заинтересованные стороны системы менеджмента качества организации.

3 Потенциальные преимущества от разработки и внедрения системы менеджмента качества организации, удовлетворяющей требованиям международных стандартов ИСО серии 9000.

4 Типичные ошибки, совершаемые при разработке и внедрении системы менеджмента качества организации.

5 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Цель, область применения, назначение, основные пользователи и содержание ГОСТ Р ИСО 9000.

6 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Цель, область применения, назначение, основные пользователи и содержание ГОСТ Р ИСО 9001.

7 Международные стандарты ИСО серии 9000 на системы менеджмента качества. Цель, область применения, назначение, основные пользователи и содержание ГОСТ Р ИСО 9004. Связь ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р ИСО 9004.

8 Модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001. Основные группы процессов, образующих модель системы менеджмента качества организации.

9 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Среда организации» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

10 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Лидерство» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

11 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Планирование» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

12 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Средства обеспечения» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

13 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

14 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Оценка результатов деятельности» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

15 Характеристика элемента системы менеджмента качества «Улучшение» согласно ГОСТ Р ИСО 9001.

16 Порядок разработки и внедрения системы менеджмента качества организации.

17 Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации.

18 Определение области применения системы менеджмента качества организации.

19 Определение реестра, последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации.

20 Определение ответственных и участников процессов системы менеджмента качества организации.

21 Разработка миссии и видения, стратегии и программы развития организации. Разработка многоуровневой и взаимосвязанной системы планирования и контроля деятельности.

22 Разработка, обсуждение и утверждение политики в области качества организации.

23 Определение целей в области качества продукции, услуг и процессов и системы показателей. Развертывание целей в области качества организации на структурные подразделения.

24 Определение показателей и характеристик процессов системы менеджмента качества организации, их целевых значений, методов их измерения, анализа степени достижения запланированных целей.

25 Определение рисков и потенциальных возможностей процессов системы менеджмента качества организации.

26 Определение состава документированной информации системы менеджмента качества организации.

27 Определение требований к оформлению и идентификации документированной информации системы менеджмента качества организации.

28 Разработка документированной информации, устанавливающей последовательность осуществления деятельности или процесса системы менеджмента качества организации (документированные процедуры, стандарты организаций, информационные карты процессов и т.д.).

29 Классификация, упорядочивание и идентификация документов и записей, входящих в состав документированной информации системы менеджмента качества организации.

30 Создание системы информационной поддержки системы менеджмента качества организации.

31 Создание многоуровневой системы подготовки и обучения персонала организации по вопросам менеджмента качества.

32 Разработка и внедрение системы регулярного анализа системы менеджмента качества организации со стороны высшего руководства.

33 Разработка системы сбора данных и анализа удовлетворенности всех потребителей организации.

34 Разработка и внедрение системы регулярного проведения внутренних аудитов системы менеджмента качества организации.

35 Разработка системы регулярного обмена информацией с персоналом организации.

Вопросы к защите курсового проекта

1 Приведите характеристику организации (краткую характеристику видов реализуемой деятельности, выпускаемой продукции или производимых услуг, организационной структуры управления и т.д.).

2 Охарактеризуйте систему менеджмента качества организации. Какова зрелость системы менеджмента качества организации?

3 Каковы результаты проведенной оценки системы менеджмента качества организации требованиям ГОСТ Р ИСО 9001? Проанализируйте полученные результаты и сделайте соответствующие выводы.

4 Какие элементы системы менеджмента качества организации соответствуют требованиям ГОСТ Р ИСО 9001?

5 Какие элементы системы менеджмента качества организации не соответствуют требованиям ГОСТ Р ИСО 9001?

6 Какие элементы системы менеджмента качества организации требуют улучшения в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001?

7 В чём заключается практическая целесообразность разработки (улучшения) выбранного Вами элемента системы менеджмента качества организации?

8 Какие существуют в теории и практике методические и/или организационные подходы к разработке (улучшению) рассматриваемого Вами элемента системы менеджмента качества организации?

9 Какой методический и/или организационный подход Вы использовали для разработки (улучшения) элемента системы менеджмента качества организации? Обоснуйте свой выбор.

10 Каким образом Вы реализовали выбранный методический и/или организационный подход к разработке (улучшению) элемента системы менеджмента качества организации?