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): «Стандартизация и сертификация»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 4 года

Год начала подготовки 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: c7fcee22ea712e8a9d62ca0595e78e8dabbfaa85
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 4 июня 2025 г. по 26 августа 2026 г.
Дата и время: 16-03-2026 14:04:07 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;
– Внутренний аудит системы менеджмента качества организации;
– Модельные системы менеджмента;
– Отраслевые системы менеджмента;
– Практические аспекты внедрения отраслевых систем менеджмента в организации;
– 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:

– Оценка соответствия систем менеджмента организации;
– 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 к системе менеджмента качества организации; цели и задачи формирования системы менеджмента качества организации на основе требований международных стандартов ИСО серии 9000; методологию разработки и внедрения 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.

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

Семестр / курс		***ИТОГО***	***7 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*экзамен, зачет с оценкой по КП*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***180***	*180*
	зачетных единиц	***5***	*5*
Лекции, *академ. час.*		***16***	*16*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***48***	*48*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовой проект, *академ. час.*		***54***	*54*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***35***	*35*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***27***	*27*
в форме практической подготовки		***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	1	
Тема 1.2.	Структура и содержание международных стандартов ИСО серии 9000	1	
Тема 1.3.	Модель системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000	1	
Тема 1.4.	Элементы системы менеджмента качества	1	

	организации по ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)		
Тема 2.1.	Организация работ по созданию системы менеджмента качества организации	2	
Тема 2.2.	Проектирование системы менеджмента качества организации	4	
Тема 2.3.	Документирование системы менеджмента качества организации	4	
Тема 2.4.	Внедрение системы менеджмента качества организации	2	
Итого:		**16**	**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)	8	
Раздел 2; Тема 2.2.	Выделение, классификация и идентификация процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Определение последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Графическое описание процесса системы менеджмента качества	4	

	организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте		
Раздел 2; Тема 2.2.	Составление матрицы распределения ответственности по этапам процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте	4	
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)	4	
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)	8	
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка программы работ по формированию системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	4	
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка / улучшение и внедрение элемента (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации,	8	

	выступающей в качестве объекта исследования в курсовом проекте, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)		
Итого:		**48**	**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 практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	8	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Оформление отчета о практической работе; 3. Подготовка к практическому занятию;	27	

	4. Прохождение тестирования.		
Курсовой проект	*Выполнение курсового проекта*	54	0
Контроль	*Подготовка к экзамену*	27	
Итого:		**116**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

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

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 СибГИУ.

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; 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

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения. 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).

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он выполнил указанную в методических указаниях последовательность действий, получил результат, при выполнении практической работы проявил активность, самостоятельность; выделенное время использовал рационально.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не умеет самостоятельно работать с методическими указаниями, не может правильно выполнить указанную последовательность действий, не рационально использует отведенное время, Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию отчета о практической работе

Оформление отчета о проделанной практической работе обучающиеся осуществляют по итогам выполнения работы. Требования к содержанию отчета содержатся в методических указаниях.

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.

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся если он подготовил отчет о практической работе, в котором: задание выполнено без серьезных ошибок и оформлено в соответствии с требованиями (без серьезных недочетов), содержание раскрывает тему задания.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который представил отчет о практической работе, не соответствующий требованиям, содержащий ошибки в расчетах, выводах. Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

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).

Система оценивания двухуровневая.

Оценку «*зачтено*» получает обучающийся, если он при собеседовании обнаруживает знание и понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе и самостоятельно составленные; при ответе на вопросы излагает материал последовательно и правильно, полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; рационально использует время, отведенное на ответ.

Оценку «*не зачтено*» получает обучающийся, который не рационально использует время, отведенное на ответ; обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос; допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл; беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «*не зачтено*» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

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 СибГИУ в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Перед тестированием обучающийся должен быть ознакомлен с правилами

тестирования и критериями оценки. Длительность тестирования определяется количеством вопросов в тестовом задании (как правило, 10 – 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам учебной дисциплины) и типами предложенных вопросов в тесте.

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» или «числового 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;

– выбор пропущенных слов предполагает, что пропущенные слова в тексе заполняются с помощью выпадающего меню. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл;

– свободного изложения (свободного конструирования). Предполагают свободные ответы обучающихся по сути вопроса (задания), на ответы не накладываются ограничения. За каждый правильный ответ обучающийся получает 1 балл, в случае неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос (задание) 0 баллов;

– «перетаскивание на изображение» (изображение или текст необходимо «перетащить» в зону на фоновом изображении), «перетаскивание в текст» (пропущенные слова в тексе заполняются с помощью перетаскивания) или «перетаскивание маркеров» (маркеры «перетаскиваются» на фоновое изображение). В случае хотя бы одного неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

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 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

Этап работы	% выполнения	Форма отчетности
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, зачет с оценкой по курсовому проекту.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Экзамен проводится на основе результатов текущего контроля и/или собеседования по теоретическим вопросам, составленным по соответствующим темам разделов изучаемой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация может производиться на основе текущего контроля успеваемости при условии выполнения всех заданий в рамках самостоятельной работы в СУО СибГИУ в семестре, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Теоретические вопросы для собеседования на экзамене приведены в приложении.

Таблица – Шкала оценивания обучающегося на экзамене

Оценка экзамена	Требования к знаниям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагал ответы на теоретические вопросы, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку выше четырех с половиной баллов, выполнил все практические работы и посещал более 60 % аудиторных занятий.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагал ответы на теоретические вопросы, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку выше четырех баллов, выполнил более 80 % практических работ и посещал более 30 % аудиторных занятий.
«удовлетво-рительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускал неточности при изложении ответов на теоретические вопросы, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку три и выше баллов, выполнил более 60 % практических работ.
«неудовлет-ворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он неуверенно отвечал, допускал серьезные ошибки при изложении ответов на теоретические вопросы, не подтвердил освоение программного материала и выполнил тестовые задания на среднюю оценку ниже трех баллов.

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 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 СибГИУ 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.

Таблица – Критерии оценки и шкалы оценивания пояснительной записки курсового проекта руководителем

Критерии оценки пояснительной записки курсового проекта руководителем	Оценка
Пояснительная записка содержит все необходимые элементы (титульный лист, лист с заданием, аннотацию, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения (при необходимости). Задание выполнено полностью: цель достигнута; основные понятия выделены; имеются в наличии расчеты, схемы, графическое выделение особо значимой информации; все выводы и рекомендации обоснованы, работа тщательно вычитана, отсутствуют грамматические и стилистические ошибки. Уровень неправомерных заимствований, выявленный при проверке, не превышает установленные пороговые значения.	*зачтено* (работа допущена к защите)
Пояснительная записка содержит все необходимые элементы (титульный лист, лист с заданием, аннотацию, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения (при необходимости). 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 %. Уровень неправомерных заимствований, выявленный при проверке, не превышает установленные пороговые значения.	*зачтено* (работа допущена к защите с незначительными замечаниями)
Пояснительная записка в целом содержит необходимые элементы (титульный лист, лист с заданием, аннотацию, содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения (при необходимости). Задание выполнено частично: цель выполнения достигнута не полностью; многочисленные	*зачтено* (работа допущена к защите с существенными замечаниями)

Критерии оценки пояснительной записки курсового проекта руководителем	Оценка
ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %. Уровень неправомерных заимствований, выявленный при проверке, не превышает установленных пороговых значений.	
Задание не выполнено, цель работы не достигнута. Уровень неправомерных заимствований, выявленный при проверке, превышает установленные пороговые значения.	*не зачтено* (работа не допущена к защите)

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.

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 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, 2026. — 217 с. — ISBN 978-5-534-14352-2. – URL: https://urait.ru/bcode/586300 (дата обращения: 09.02.2026);

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, 2026. — 438 с. — ISBN 978-5-534-16001-7. – URL: https://urait.ru/bcode/583330 (дата обращения: 09.02.2026);

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, 2026. — 128 с. — ISBN 978-5-534-08500-6. – URL: https://urait.ru/bcode/586301 (дата обращения: 09.02.2026);

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: 09.02.2026);

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, 2026. — 365 с. — ISBN 978-5-9916-3502-8. – URL: https://urait.ru/bcode/583030 (дата обращения: 09.02.2026);

6 Основы риск-менеджмента / М. Круи, Д. Гэлаи, В. Б. Минасян, Р. Марк. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 388 с. — ISBN 978-5-

534-02578-1. – URL: https://urait.ru/bcode/582566 (дата обращения: 09.02.2026);

7 Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 460 с. — ISBN 978-5-534-11517-8. – URL: https://urait.ru/bcode/582527 (дата обращения: 09.02.2026);

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, 2026. — 367 с. — ISBN 978-5-534-03094-5. – URL: https://urait.ru/bcode/583152 (дата обращения: 09.02.2026);

9 Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 334 с. — ISBN 978-5-534-16792-4. – URL: https://urait.ru/bcode/582945 (дата обращения: 09.02.2026);

10 Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 340 с. — ISBN 978-5-534-21729-2. – URL: https://urait.ru/bcode/582719 (дата обращения: 09.02.2026);

11 Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 427 с. — ISBN 978-5-534-17580-6. – URL: https://urait.ru/bcode/582598 (дата обращения: 09.02.2026);

12 Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 315 с. — ISBN 978-5-534-17417-5. – URL: https://urait.ru/bcode/583676 (дата обращения: 09.02.2026).

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 1), содержащей последовательный анализ выполнения организацией требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001. Проанализировать полученные результаты и сделать соответствующие выводы.

Таблица 1 – 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

Примеры вопросов для собеседования при защите отчета о практической работе:

1 Что такое «требование», «соответствие», «несоответствие» и «объективное свидетельство»? Как может быть получено объективное свидетельство?

2 Какие требования ГОСТ Р ИСО 9001 предъявляет к измерительному оборудованию, необходимому для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов измерений?

3 В каком пункте ГОСТ Р ИСО 9001 приведены требования к высшему руководству организации по «обеспечению определения, доведения до работников и пониманию в организации обязанностей, ответственности и полномочий»?

4 Что должна обеспечить организация при создании и актуализации документированной информации согласно требованиям ГОСТ Р ИСО 9001?

5 В каком пункте ГОСТ Р ИСО 9001 приведены требования к определению последовательности и взаимодействия процессов СМК?

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 СибГИУ.

Перечень примерных вопросов для тестирования.

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.

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 (таблица2).

Таблица 2– 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 1.

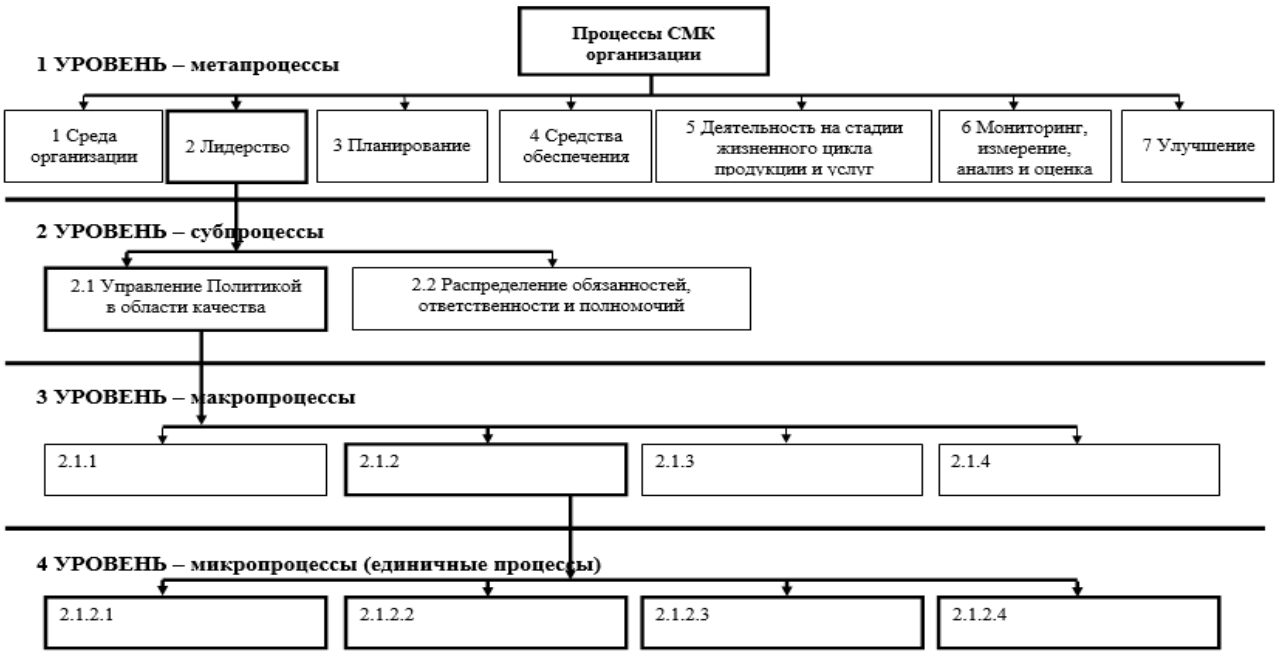


Рисунок 1 – Классификация процессов системы менеджмента качества организации по уровням значимости

4 На основании разработанного реестра процессов системы менеджмента качества организации построить сеть процессов согласно форме, представленной на рисунке 2.

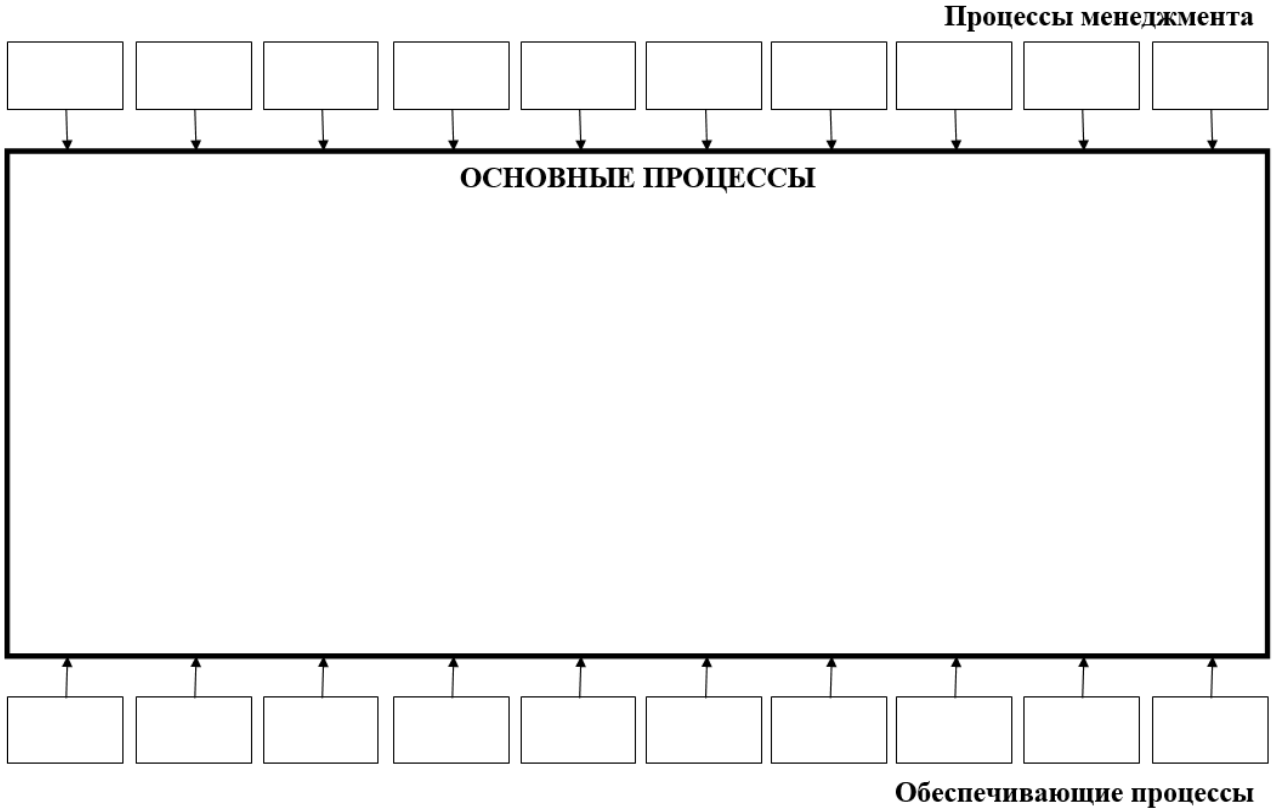


Рисунок 2 – Последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации

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 3.

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 3 – 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 3.

Таблица 3 – 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.

Примеры вопросов для собеседования при защите отчета о практической работе:

1 В чём заключается суть процессного подхода согласно стандартам ИСО серии 9000?

2 Перечислите основные элементы и участников процесса СМК организации. Дайте им характеристику.

3 Какую роль играют обеспечивающие процессы в рамках СМК организации? Приведите примеры обеспечивающих процессов СМК организации.

4 Что такое идентификация процессов СМК организации? Приведите примеры идентификации процессов СМК организации.

5 В каком пункте ГОСТ Р ИСО 9001 приведены требования к определению последовательности и взаимодействия процессов СМК?

6 Что такое «блок-схема процесса»? С какой целью в организациях применяют блок-схемы процессов?

7 В чем заключается сущность методологии PDCA («Цикл Деминга – Шухарта»)?

8 В чем заключается сущность концепции «Передача процесса (аутсорсинг)» в рамках процессного подхода?

9 Что представляет собой матрица распределения ответственности и полномочий?

10 Какие условные символы могут использоваться для обозначения обязанностей, ответственности и полномочий по реализации конкретного этапа процесса СМК организации в матрице распределения ответственности и полномочий?

11 Опишите процесс управления рисками в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 31000 и ГОСТ Р 58771.

12 Что такое «идентификация риска»? С какой целью осуществляется идентификация рисков? Перечислите основные источники информации о рисках. Приведите примеры методов идентификации рисков.

13 Какую документированную информацию включает СМК организации согласно ГОСТ Р ИСО 9001?

14 От чего зависит объем документированной информации СМК организации?

15 Что такое «Политика в области качества» согласно ГОСТ Р ИСО 9000? Перечислите основные требования, предъявляемые к структуре, содержанию, оформлению и изложению Политики в области качества организации в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.

16 Что такое «Цели в области качества» согласно ГОСТ Р ИСО 9000? Перечислите основные требования, предъявляемые к структуре, содержанию, оформлению и изложению Целей в области качества организации в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001.

17 Какие структурные элементы содержит ДП СМК (СТО СМК) организации? Укажите назначение каждого структурного элемента.

18 Перечислите основные этапы формирования СМК организации. Какова их основная цель?

19 Укажите состав мероприятий и ожидаемых результатов от реализации каждого мероприятия на этапе организации работ по созданию СМК / проектирования СМК / документирования СМК / внедрения СМК организации?

20 Кто является ответственным за формирование СМК организации? Какие должностные лица организации принимают наиболее активное участие в разработке и внедрении СМК?

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 СибГИУ.

Перечень примерных вопросов для тестирования:

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?

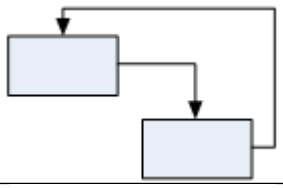
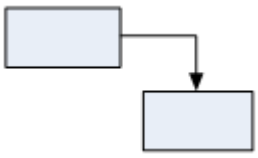
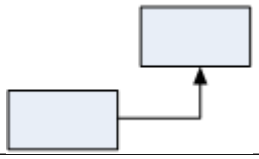
а) проектирование и разработка продукции или услуг;

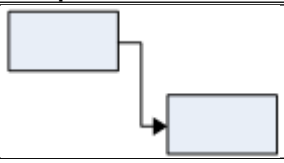
б) маркетинг и изучение рынка;

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

Процесс		Классификация по назначению	
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

Определение		Термин	
Г	Записи, изложение фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и являются верифицируемыми.	4	Область аудита

3 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 СибГИУ.

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

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?

Теоретические вопросы для собеседования на экзамене

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.