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

Обеспечение функционирования системы управления качеством

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Бережливые технологии в производственных системах»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

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: 29-06-2026 22:02:03 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– углубленное изучение требований международных стандартов ИСО серии 9000 на системы управления качеством (менеджмента качества) организаций;
– рассмотрение теоретических и практических проблем создания систем управления качеством (менеджмента качества) организаций любой организационно-правовой формы.

Задачами учебной дисциплины являются:

– освоение понятийного аппарата и нормативной базы разработки и внедрения систем управления качеством (менеджмента качества) организаций;
– изучение опыта организаций в области создания систем управления качеством (менеджмента качества);
– освоение теоретических, организационных и методических подходов к формированию систем управления качеством (менеджмента качества) организаций и обеспечению их функционирования.

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

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам (модулям) по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Разработка и реализация проектов 1;
– Мониторинг соответствия качества продукции (работ, услуг);
– Научно-исследовательская работа (этап 1);
– Производственная практика 1.

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

– Методы и инструменты бережливого производства;
– Экономика и управление наукоемкими производствами;
– Научно-исследовательская работа (этап 2);
– Производственная практика 2;
– Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы.

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 обеспечивать функционирование системы управления качеством (менеджмента качества)	ПК-1.1 Разрабатывает и внедряет системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к системе управления качеством (менеджмента качества) организации; современный российский и зарубежный опыт в области разработки и внедрения систем управления качеством (менеджмента качества) организаций; методологию разработки и внедрения системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: применять требования международных стандартов ИСО серии 9000 к системе управления качеством (менеджмента качества) организации; оценивать систему управления качеством (менеджмента качества) организации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО

			серии 9000; разрабатывать и внедрять систему управления качеством (менеджмента качества) организации в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО серии 9000.
		ПК-1.2 Подготавливает локальные нормативные акты и отчетную документацию для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 к разработке и управлению документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации; теоретические и методические основы разработки и управления документированной информацией системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: проводить оценку и анализ документированной информации системы управления качеством (менеджмента качества) в организации на соответствие требованиям международных стандартов ИСО серии 9000; разрабатывать

			документированную информацию, устанавливающую последовательность осуществления деятельности или процесса системы управления качеством (менеджмента качества) организации.
		ПК-1.3 Ставит задачи и контролирует их выполнение сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)	– знать: требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; теоретические и методические основы разработки, внедрения и функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) организации. – уметь: ставить задачи перед сотрудниками организации в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) и осуществлять контроль их выполнения; обеспечивать функционирование и совершенствование действующей в организации системы управления качеством (менеджмента качества).
	ПК-2: Способен разрабатывать и	ПК-2.1 Понимает принципы построения	– знать: требования международных

	реализовывать проекты совершенствования систем менеджмента с использованием методов и инструментов бережливого производства	современных производственных систем, правила проведения управленческих преобразований в организациях	стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; содержание принципов менеджмента качества, установленных в международных стандартах ИСО серии 9000. – уметь: применять требования международных стандартов ИСО серии 9000 в области менеджмента качества; реализовывать принципы менеджмента качества при разработке и внедрении системы управления качеством (менеджмента качества) организации.
		ПК-2.2 Применяет методологию и инструментарий бережливого производства для выявления и сокращения потерь, формирования потока создания ценности и его непрерывного совершенствования	– знать: основные принципы системы бережливого производства; методы организации производства на основе концепции бережливого производства; основные виды потерь, их источники и способы их устранения; методы и инструменты бережливого производства; правила построения потоков создания ценности и способы их оптимизации. – уметь: проектировать, управлять и

			совершенствовать поток создания ценности с целью повышения результативности и эффективности деятельности организации; использовать эффективные методы и инструменты бережливого производства для снижения различных видов потерь в организации; применять методологию и инструментарий бережливого производства, направленный на выявление и сокращение потерь, формирование потока создания ценности и его непрерывное совершенствование; выбирать оптимальное решение по совершенствованию процессов организации с использованием методов и инструментов бережливого производства.
		ПК-2.3 Управляет проектами преобразования организационной деятельности с использованием методов и инструментов лин-менеджмента	– знать: ключевые аспекты концепции лин-менеджмента; универсальные и специальные методы и инструменты в концепции лин-менеджмента; возможности применения методов и инструментов лин-

			менеджмента для непрерывного совершенствования деятельности организации. – уметь: определять оптимальный перечень методов и инструментов лин-менеджмента, координировать их реализацию на уровне организации; ставить и решать задачи методами и инструментами лин-менеджмента; оценивать результативность изменений при использовании методов и инструментов лин-менеджмента; осуществлять проектную деятельность по внедрению инструментов лин-менеджмента; применять методы и инструменты лин-менеджмента; разрабатывать мероприятия и предложения по улучшению и совершенствованию деятельности организации с использованием методов и инструментов лин-менеджмента.

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Разработка и	УК-2: Способен	УК-2.1 Выстраивает	– знать:

реализация проектов	управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	этапы работы над проектом с учетом последовательности их реализации, определяет этапы жизненного цикла проекта	требования нормативных документов в области проектной деятельности; содержание и назначение основных этапов проектной деятельности; базовые принципы проектного менеджмента. – уметь: выстраивать этапы работы над проектом, соблюдая последовательность их реализации; определять этапы жизненного цикла проекта; адаптировать общий алгоритм под специфику конкретного проекта.
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	– знать: разные виды коммуникации (устная, письменная, вербальная, невербальная, реальная, виртуальная, межличностная и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели. – уметь: устанавливать разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную,

			реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели; анализировать и определять наиболее эффективные виды коммуникации для руководства командой и достижения поставленной цели.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение	– знать: порядок действий для достижения поставленной цели. – уметь: продемонстрировать понимание результатов (последствий) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролировать их выполнение; планировать собственные действия для достижения поставленной цели.
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее	УК-6.1 Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов (личностных,	– знать: рефлексивные методы; классификацию ресурсов, используемых для самоорганизации и

	совершенствования на основе самооценки	психофизиологических, ситуативных, временных и т.д.), используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития	саморазвития; как методы применяются на практике для оценки возможностей и ограничений в достижении целей. – уметь: проводить рефлексивный анализ; систематизировать информацию о ресурсах, структурировать её и делать выводы о том, как лучше распределить усилия; на основе оценки формулировать конкретные цели саморазвития и планировать шаги для их достижения; корректировать планы и действия с учётом результатов рефлексии.
		УК-6.3 Формулирует цели собственной деятельности, определяет пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и их реализует	– знать: основные принципы профессионального и личностного развития исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; цели собственной деятельности. – уметь: формулировать цели собственной деятельности, определять пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной

			перспективы развития деятельности и планируемых результатов; расставлять приоритеты.
		УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов для совершенствования своей деятельности	– знать: способы совершенствования своей деятельности на основе критического оценивания эффективности использования времени и других ресурсов. – уметь: критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов с целью совершенствования своей деятельности; совершенствовать свою деятельность на основе критического оценивания эффективности использования времени и других ресурсов.

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 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***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет, зачет с оценкой по КП*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***972***	*972*
	зачетных единиц	***27***	*27*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***100***	*100*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовой проект, *академ. час.*		***72***	*72*
в форме практической подготовки		***72***	*72*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***791***	*791*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*9*
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	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*

дисциплины		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**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 1.2.	Оценка соответствия системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, 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 ВКР	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Определение последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР	2	
Раздел 2; Тема 2.2.	Графическое описание процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР в формате «как есть»	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Составление матрицы распределения ответственности по этапам процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР	2	
Раздел 2;	Анализ процесса системы	4	

Тема 2.2.	менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (определение, измерение, анализ, выявление проблем и проблемных показателей KPI в процессе системы менеджмента качества организации)		
Раздел 2; Тема 2.2.	Анализ причин проблем и выбор методов оптимизации процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) и т.д.)	6	
Раздел 2; Тема 2.2.	Реализация методов оптимизации процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (SWOT-анализ, картирование потока создания ценности и т.д.)	8	
Раздел 2; Тема 2.2.	Графическое описание процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР в формате «как надо»	4	
Раздел 2; Тема 2.2.	Управление рисками процесса системы менеджмента качества организации (идентификация, анализ и исследование информации, сравнительная оценка, обработка риска), выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 31000:2018 (ГОСТ Р ИСО	10	

	31000-2019) и ГОСТ Р 58771-2019		
Раздел 2; Тема 2.3.	Регламентация процесса системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (создание регламента процесса организации)	8	
Раздел 2; Тема 2.3.	Определение состава документированной информации системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, 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 ВКР, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	8	
Раздел 2; Тема 2.4.	Проведение внутреннего аудита системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 19011:2018 (ГОСТ Р ИСО 19011-2021)	10	
Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка программы работ по формированию системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР, в соответствии с требованиями ISO 9001:2015 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015)	4	

Раздел 2; Тема 2.4.	Разработка и внедрение элемента (по выбору обучающегося) системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (например, организационной структуры системы менеджмента качества, системы регулярного анализа системы менеджмента качества со стороны высшего руководства, системы сбора данных и анализа удовлетворенности потребителей, системы внутренних аудитов системы менеджмента качества и т.д.)	14	
Итого:		**100**	**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.	Обеспечение функционирования системы менеджмента качества _____ (наименование организации)	72	72
Итого:		**72**	**72**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической**

			подготовки
Раздел 1.	1. Оформление отчета о практической работе; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	91	
Раздел 2.	1. Оформление отчета о практической работе; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	700	
Курсовой проект	*Выполнение курсового проекта*	72	0
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**872**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ПК-1; ПК-2; УК-2; УК-3; УК-6	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; ПК-2; УК-2; УК-3; УК-6	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; ПК-2; УК-2; УК-3; УК-6	1. Вопросы к защите курсового проекта
Зачет.	ПК-1; ПК-2; УК-2; УК-3; УК-6	1. Зачет 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 «Обеспечение функционирования 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 зачет, зачет с оценкой по курсовому проекту.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Зачет проводится на основе результатов текущего контроля при условии выполнения всех заданий в рамках самостоятельной работы в СУО СибГИУ в семестре, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Таблица – Шкала оценивания обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагал ответы на устные вопросы при опросах, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку три и выше баллов.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, если он допускал неточности при изложении ответов на устные вопросы при опросах, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку ниже трех баллов. Оценка «не зачтено» 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 «Обеспечение функционирования 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 ошибки снижают качество выполненной работы; работа представлена с отклонением от запланированного срока на 50 %. Уровень неправомерных заимствований, выявленный при проверке, не превышает установленных пороговых	*зачтено* (работа допущена к защите с существенными замечаниями)

Критерии оценки пояснительной записки курсового проекта руководителем	Оценка
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
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);

13 Каламанова, Е. Н. Теория и практика внутреннего аудита : учебник для вузов / Е. Н. Каламанова, Н. А. Проданова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 78 с. — ISBN 978-5-534-20012-6. – URL: https://urait.ru/bcode/590278 (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.

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 семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором; учебную аудиторию для проведения курсового проектирования (выполнения курсовых проектов); учебную аудиторию для проведения 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) 27.04.02 «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. Фисковичч

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 Перечислите основные этапы формирования системы менеджмент качества организации.

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

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

9 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.

10 Перечислите обязательные документы организации, требуемые при сертификации системы менеджмента качества.

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.

Практические работы выполняются обучающимися применительно к условиям организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР.

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 материалов практических занятий и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов 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 К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца:

Определение		Термин	
А	Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества.	1	Обеспечение качества
Б	Часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.	2	Улучшение качества
В	Часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.	3	Планирование качества
Г	Часть менеджмента качества, направленная на повышение способности выполнить требования к качеству.	4	Управление качеством

2 Укажите процесс, требования к которому регламентирует ISO 9001:

а) оценка соотношения цены и товара;

б) валидация проекта и разработки;

в) расчет затрат на обеспечение качества;

г) обеспечение безопасности продукции.

3 Средства управления документированной информацией системы менеджмента качества согласно требованиям ISO 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.

4 Вставьте пропущенное число:

ISO 9001 основан на _____ принципах менеджмента качества.

Ответ: _____

5 Согласно требованиям ISO 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.

6 Область применения СМК должна …

а) указывать перечень всех потребителей организации;

б) давать обоснование для исключения требования ISO 9001, которое она определила как неприменимое к её области применения;

в) указывать перечень всех видов деятельности организации;

г) указывать перечень всех видов продукции и услуг организации.

7 При установлении требований к продукции согласно требованиям ISO 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.

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

Требование ISO 9001		Пункт ISO 9001	
А	Высшее руководство должно анализировать через запланированные интервалы времени систему менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением организации.	1	Пункт 8.7
Б	Организация должна обеспечивать идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки.	2	Пункт 6.2
В	Организация должна установить цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества.	3	Пункт 4.4

Требование ISO 9001		Пункт ISO 9001	
Г	Организация должна разработать, внедрить, поддерживать и постоянно улучшать систему менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями ISO 9001	4	Пункт 9.3

9 Какой вид ресурсов является исключением из требований ISO 9001?

а) человеческие ресурсы;

б) инфраструктура;

в) знания организации;

г) финансовые ресурсы.

10 Согласно требованиям ISO 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 ISO 9001;

в) проводить тендеры среди поставщиков на закупаемую продукцию;

г) применять систему оценки поставщиков, которую использует потребитель.

11 В тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям, организация …

а) должна определить и предоставить ресурсы для соответствующих измерений, согласованные с потребителями;

б) должны быть согласованы с органом по сертификации;

в) должна определить и предоставить ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надёжных результатов;

г) должна определить и предоставить ресурсы для соответствующих измерений.

12 При производстве продукции и оказании услуг организация должна использовать подходящие способы для идентификации выходов …

а) для всех этапов производства и оказания услуг;

б) для всех процессов организации;

в) ключевых процессов организации;

г) когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

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

Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения.

Ответ: _____

14 В ISO 9001 термины «продукция» или «услуга» применимы …

а) к продукции и услугам, поставляемым поставщиком организации;

б) к продукции и услугам любых организаций, исключая услуги органов по сертификации;

в) только к продукции и услугам, которые предназначены или затребованы потребителем;

г) к продукции и услугам, затребованным любой из заинтересованных сторон.

15 Управляемые условия производства и предоставления услуг в соответствии с требованиями ISO 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.

16 В соответствии с требованиями ISO 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.

17 Согласно ISO 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.

18 Вставьте пропущенное число:

Согласно пункту _____ ISO 9001 организация должна определять и выбирать возможности для улучшения и осуществлять необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Ответ: _____

19 К чему ISO 9001 относит такие факторы, как бесконфликтность, освещение, влажность, гигиена?

а) инфраструктура;

б) среда для функционирования процессов;

в) человеческие ресурсы;

г) ресурсы для мониторинга и измерения.

20 Может ли организация не применять некоторые требования ISO 9001?

а) организация должна применять все требования ISO 9001;

б) может, но только из 8-го раздела ISO 9001;

в) может, если неприменимые требования ISO 9001 не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать соответствие продукции и услуг и повышать удовлетворенность потребителей;

г) ISO 9001 является добровольным для применения, и соответственно, высшее руководство вправе применять те требования ISO 9001, которые посчитает правильными для организации.

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.

Практические работы выполняются обучающимися применительно к условиям организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР.

Примеры заданий для практических работ:

1 Составить реестр процессов системы менеджмента качества организации в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 (таблица 2).

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.

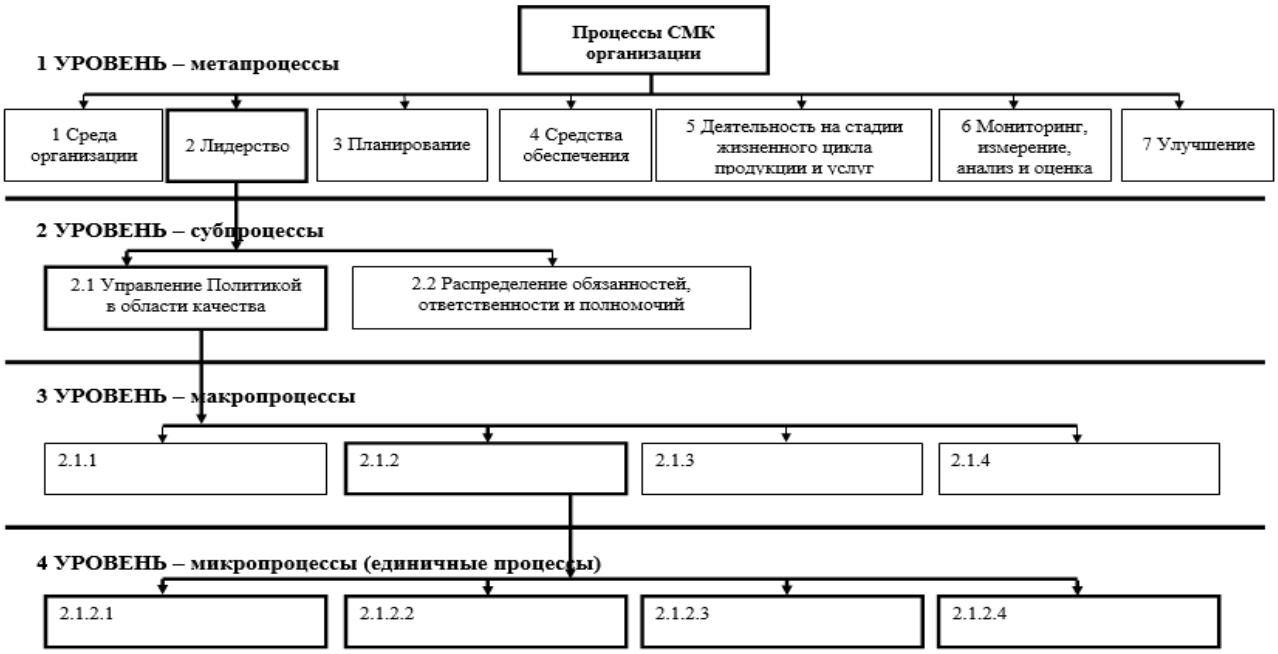


Рисунок 1 – Классификация процессов системы менеджмента качества организации по уровням значимости

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

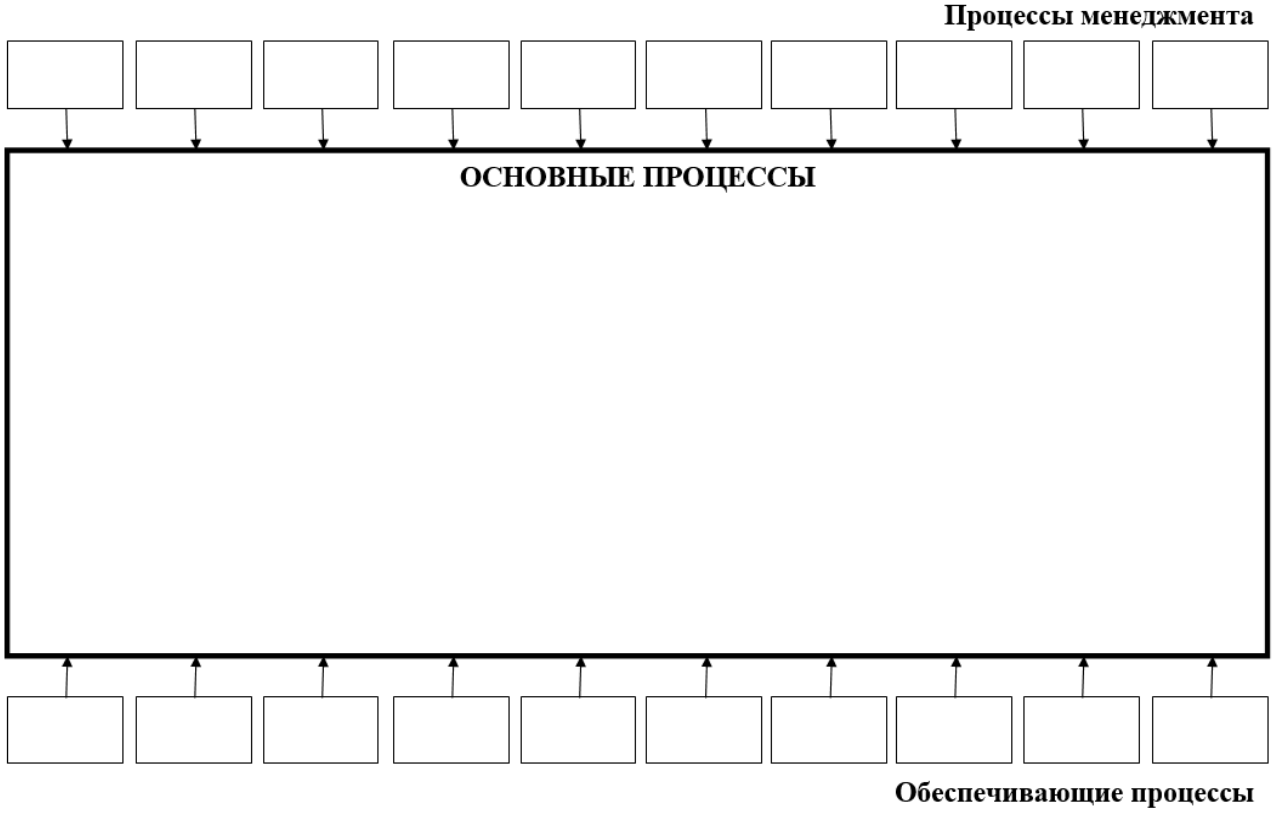


Рисунок 2 – Последовательность и взаимодействие процессов системы менеджмента качества организации

5 Разработать модель процесса системы менеджмента качества организации. Определить поставщиков, потребителей и владельца процесса системы менеджмента качества организации.

6 Разработать блок-схему процесса системы менеджмента качества организации в формате «как есть».

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

8 На основе разработанной модели процесса системы менеджмента качества организации в формате «как есть» определить ключевые показатели KPI процесса системы менеджмента качества организации. Результаты оформить в виде таблицы 3.

Таблица 3 – Показатели KPI процесса системы менеджмента качества организации

Виды показателей KPI	Показатели KPI
1 KPI результата	1.1
	1.2
	1.*n*
2 KPI затрат	2.1
	2.2
	2.*n*
3 KPI функционирования	3.1
	3.2
	3.*n*
4 KPI производительности	4.1
	4.2
	4.*n*
5 KPI эффективности	5.1
	5.2
	5.*n*

9 Проанализировать собранные значения показателей KPI процесса системы менеджмента качества организации. Выявить проблемы и проблемные показатели KPI в процессе системы менеджмента качества организации.

10 Провести анализ причин проблем в процессе системы менеджмента качества организации с помощью диаграммы причинно-следственных связей (диаграммы Исикавы).

11 Выбрать и обосновать применение методов оптимизации процесса системы менеджмента качества организации. Применить методы оптимизации процесса системы менеджмента качества организации (например, карту потока создания ценности).

12 На основании предложенных мероприятий по совершенствованию процесса системы менеджмента качества

организации разработать модель оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации.

13 Разработать блок-схему процесса системы менеджмента качества организации в формате «как надо». Отразить на блок-схеме процесса системы менеджмента качества организации изменения ключевых параметров процесса системы менеджмента качества организации: входов, выходов, управляющих воздействий, ресурсов, последовательности этапов реализации и т.д. Применить внутри процесса системы менеджмента качества организации цикл PDCA.

14 Разработать план внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации (переход от состояния «как есть» к состоянию «как надо») в соответствии с таблицей 4.

Таблица 4 – План внедрения оптимизированного процесса системы менеджмента качества организации

Описание состояния «как есть» (проблема)	Описание состояния «как надо» (мероприятия)	Ответственный исполнитель	Срок	Ожидаемый результат

15 Идентифицировать опасности (источники риска) в процессе системы менеджмента качества организации. С целью проведения идентификации опасностей (источников риска) провести:

– анализ законодательных и нормативных документов, устанавливающих требования к процессу системы менеджмента качества организации;

– анализ документированной процедуры (стандарта организации, типовой инструкции, информационной карты процесса и т.п.) системы менеджмента качества организации;

– наблюдение осуществления процесса системы менеджмента качества организации;

– интервью (собеседование) с работниками организации, осуществляющими процесс системы менеджмента качества организации.

16 Сформировать перечень опасностей (источников риска) для каждого этапа процесса системы менеджмента качества организации. Результаты оформить в приведенную ниже таблицу 5.

Таблица 5 – Перечень опасностей (источников риска) для каждого этапа процесса системы менеджмента качества организации

Наименование этапа	Содержание этапа	Опасности (источники риска)
1	1.1	1
		2
		n
	n	1
		2
		n
2	2.1	1
		2
		n
	n	1
		2
		n
…	…	…

17 Определить потенциально возможные риски процесса системы менеджмента качества организации от идентифицированных опасностей (источников риска) и последствия в случае их возникновения. Результаты оформить в приведенную ниже таблицу 6.

Таблица 6 – Потенциально возможные риски процесса системы менеджмента качества организации и последствия в случае их возникновения

Наименование этапа	Содержание этапа	Опасности (источники риска)	Риски	Последствия
1	1.1	1	1	…
			n	…
		2	1	…
			n	…
		n	…	…
	n	1	1	…
			n	…
		2	1	…
			n	…
		n	…	…
…	…	…	…	…

18 Провести ранжирование степени тяжести и частоты возникновения рисков процесса системы менеджмента качества организации по уровням согласно ниже приведенной матрицы вероятности и последствий (таблица 7).

Таблица 7 – Матрица вероятности и последствий

Риски по величине вероятности возникновения	Риски по величине воздействия				
	очень слабый **1**	слабый **2**	средний **3**	значительный **4**	весьма значительный **5**
достаточно регулярный **0,9**					риск *n*
время от времени **0,7**		риск 1			
редко случается **0,5**				риск 2	
невероятный **0,3**					
очень невероятный **0,1**					

Ранжирование по уровням:

– неприемлемый риск (критический риск) – характеризуется большой степенью воздействия риска и большой вероятностью возникновения. Риски данного уровня требуют обязательного внесения в План воздействия на риски.

– приемлемый риск (умеренный риск) – характеризуется слабой степенью воздействия риска и нерегулярной вероятностью возникновения. Управление риском данного уровня сводится к общему наблюдению, контролю за риском и проведением корректирующих мероприятий по снижению влияния и предотвращения перехода в красную зону.

– незначительный риск – характеризуется очень слабой степенью воздействия риска и низкой вероятностью возникновения. Риски данного уровня требуют только проведение мониторинга; управление не осуществляется.

Результаты оформить в виде приведенной ниже таблицы 8.

Таблица 8 – Ранжирование степени тяжести и частоты возникновения рисков процесса системы менеджмента качества организации по уровням

Наименование этапа	Содержание этапа	Опасности (источники риска)	Риски	Величина вероятности возникновения риска	Величина воздействия риска
1	1.1	1	1		
			n		
		2	1		

Наименование этапа	Содержание этапа	Опасности (источники риска)	Риски	Величина вероятности возникновения риска	Величина воздействия риска
			n		
		n	…		
	n	1	1		
			n		
		2	1		
			n		
		n	…		
…	…	…	…		

19 На основе проведенного ранжирования степени тяжести и частоты возникновения рисков процесса по уровням произвести оценку рисков по следующей формуле:

$$Р = С_т \times Ч,$$

где Р – уровень риска;

$С_т$ – степень тяжести риска (тяжести последствий возникновения опасного события);

Ч – частота возникновения риска.

20 Определить уровень рисков процесса системы менеджмента качества организации, используя матрицу вероятности и последствий. Результаты оформить в приведенную ниже таблицу 9.

Таблица 9 – Уровень рисков процесса системы менеджмента качества организации

Наименование этапа	Содержание этапа	Опасности (источники риска)	Риски	Количество баллов	Уровень риска
1	1.1	1	1		
			n		
		2	1		
			n		
		n	…		
	n	1	1		
			n		
		2	1		
			n		
		n	…		
…	…	…	…		

21 На основании результатов качественного и количественного анализа рисков и проведенного оценивания рисков составить план обработки риска, описывающий возможные стратегии для снижения

угроз процесса системы менеджмента качества организации, по форме в соответствии с приведенной ниже таблицей 10.

Таблица 10 – План обработки рисков процесса системы менеджмента качества организации

Наименование риска	Планирование реагирования на риски		
	стратегия реагирования	мероприятия по предотвращению риска	мероприятия по реагированию при возникновении риска
Примечание – возможные стратегии реагирования: уклонение от риска, передача риска, снижение риска, принятие риска, и т.д.			

22 Регламентировать процесс системы менеджмента качества организации, выступающей в качестве объекта исследования в ВКР (разработать регламент процесса системы менеджмента качества организации).

23 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.

24 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).

25 Разработать программу внутреннего аудита. Разработать план и маршрут внутреннего аудита, подготовить чек-листа аудитора. Выполнить анализ документированной информации системы менеджмента качества и определить её адекватность. Подготовить план внутреннего аудита и распределить обязанности между членами группы аудита. Провести внутренний аудит «на месте». Собрать свидетельства внутреннего аудита. Подготовить отчет по внутреннему аудиту. Определить информационные потоки в ходе реализации процесса внутреннего аудита, подготовить документы по проведению внутреннего аудита с использованием программного продукта «IT Audit: Аудитор».

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

26 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 11.

Таблица 11 – 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*			

27 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 материалов практических занятий и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов 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?

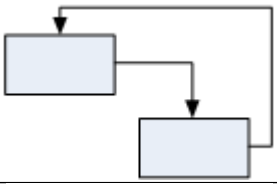
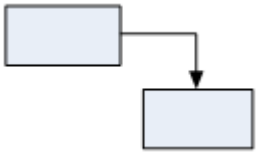
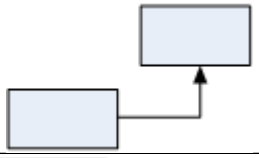
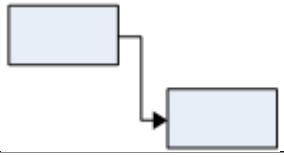
а) проектирование и разработка продукции или услуг;

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
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 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 «Обеспечение функционирования 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?