

Документ подписан простой электронной подписью.
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 24.09.2025 10:51:57

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт Институт экономики предприятий

Кафедра Экономики, организации и стратегии развития предприятия

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол №1 от 29 августа 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.19 Стандарты и регламенты управления качеством

Основная профессиональная образовательная программа 27.03.02 Управление качеством
Экономика и управление качеством

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Стандарты и регламенты управления качеством входит в обязательную часть блока Б1.Дисциплины (модули).

Компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-1 - Способен анализировать задачи профессиональной деятельности на основе положений, законов и методов естественных наук и математики		
ОПК-1.2 Идентифицирует задачи управления в производственно-технологических системах и находит возможные варианты их решения		Учебная практика: ознакомительная практика Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-11 - Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества		
ОПК-11.1 Умеет разрабатывать техническую документацию в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества		Деловые коммуникации и документооборот Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-11.2 Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии		Деловые коммуникации и документооборот Прикладные программы управления проектами Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-1 - Способен выявлять причины брака в производстве продукции и разрабатывать организационно-управленческие рекомендации по его предупреждению		
ПК-1.2 Разрабатывает предложения по предупреждению и устранению брака при изготовлении продукции		Управление качеством продукции на предприятии Бережливое производство Промышленные технологии и инновации Управление жизненным циклом наукоемкой продукции

		Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
--	--	--

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Стандарты и регламенты управления качеством в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-11 - Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-11.1 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	ОПК-11.1: Знать:	ОПК-11.1: Уметь:	ОПК-11.1: Владеть (иметь навыки):
	техническую документацию в области управления качеством в производственных системах, действующие стандарты качества	разрабатывать этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии	разработки технической документации в области управления качеством, с учетом действующих стандартов качества
ОПК- 11.2 Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии	ОПК-11.2: Знать:	ОПК-11.2: Уметь:	ОПК-11.2: Владеть (иметь навыки):
	основные принципы и стандарты систем менеджмента качества (ISO серии), методы оценки текущего состояния процессов предприятия и выявления проблемных зон.	разрабатывать дорожную карту внедрения системы менеджмента качества с указанием сроков и ресурсов, формулировать цели и показатели эффективности системы управления качеством	навыками планирования и организации проектов внедрения систем менеджмента качества.

ОПК-1 - Способен анализировать задачи профессиональной деятельности на основе положений, законов и методов естественных наук и математики

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-1.2	ОПК-1.2: Знать:	ОПК-1.2: Уметь:	ОПК-1.2: Владеть (иметь навыки):

Идентифицирует задачи управления в производственно-технологических системах и находит возможные варианты их решения	основные типы задач управления в производственных системах, классификацию возможных решений задач управления	анализировать и структурировать данные, создает математические модели ситуаций	навыками решения профессиональных задач на основе положений, законов и методов естественных наук и математики
---	--	--	---

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-1 - Способен выявлять причины брака в производстве продукции и разрабатывать организационно-управленческие рекомендации по его предупреждению

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-1.2 Разрабатывает предложения по предупреждению и устранению брака при изготовлении продукции	ПК-1.2: Знать: причины возникновения рекламаций	ПК-1.2: Уметь: анализирует и обрабатывает информацию о несоответствиях продукции и причинах их возникновения на всех этапах ее жизненного цикла	ПК-1.2: Владеть (иметь навыки): навыками разработки организационно-управленческих рекомендаций по выявлению причин брака в производстве продукции и его предупреждению

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	38.3/1.06
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	71.7/1.99
Промежуточная аттестация	34/0.94
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	144
Зачетные единицы	4

4. Содержание дисциплины

Тематический план дисциплины Стандарты и регламенты управления качеством представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятель ная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарског о типа	ИКР	ГКР		
1.	Сущность и история управления качеством. Системы качества.	2	2				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
2.	Средства и методы управления качеством	2	2				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
3.	Стандартизация и сертификация в управлении качеством	2	2				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
4.	Технические регламенты и особенности их использования	2	2				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
5.	Международные стандарты качества	4	4				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
6.	Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов	2	2				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
7.	Внедрение и совершенствование систем менеджмента качества на предприятии	4	4				ОПК-11.1, ОПК- 11.2, ОПК-1.2, ПК-1.2
	Контроль	34					
	Итого	18	18	0. 3	2	71.7	

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Райкова, Е. Ю. Стандартизация, подтверждение соответствия, метрология : учебник и практикум для вузов / Е. Ю. Райкова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14247-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560317>
2. Васин, С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : учебник для вузов / С. Г. Васин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 334 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16792-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560213>
3. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 427 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17580-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559711>

Дополнительная литература

1. Практический менеджмент качества : учебник для вузов / под редакцией Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 315 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17417-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560855>

2. Управление качеством : учебник для вузов / под редакцией А. Г. Зекунова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11517-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559619>

3. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия : учебник и практикум для вузов / И. М. Лифиц. — 15-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 462 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15927-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/559560>

4. Радкевич, Я. М. Стандартизация : учебник для вузов / Я. М. Радкевич, А. Г. Схиртладзе. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 450 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17834-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534009>

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)

2. Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации» (<http://pravo.gov.ru/>)

3. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)

4. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ

Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Стандарты и регламенты управления качеством:

6.1. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

ОПК-1 Способен анализировать задачи профессиональной деятельности на основе положений, законов и методов естественных наук и математики

ОПК-1 Способен анализировать задачи профессиональной деятельности на основе положений, законов и методов естественных наук и математики			
№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1.	Метод оценки качества, основанный на использовании единичных показателей, чтобы определить, по каким из них достигнут уровень базового образца и значения каких наиболее отличаются от базовых, называется: 1. дифференциальным 2. комбинированным 3. интегральным 4. базовым	1	Указан единственно верный вариант ответа
2.	Основой для расчета потребности в материалах являются математико-статистические методы, дающие ожидаемую потребность, при использовании метода: 1. вероятностного 2. интегрального 3. стохастического	3	Указан единственно верный вариант ответа
3.	Предложил «Справочник по качеству» как основной документ системы обеспечения качества предприятия: 1. Тагути 2. Месинг 3. К. Исикава 4. Ф. Кросби	2	Указан единственно верный вариант ответа
4.	Какой метод управления качеством рассматривается как «инструмент представления сгруппированных по частоте попадания в заданный интервал данных, предназначенный для выявления характера разброса значений контролируемого параметра»? 1. метод (диаграмма) рассеивания 2. диаграмма распределения данных 3. диаграмма Парето	1	Указан единственно верный вариант ответа

5.	Какие международные стандарты направлены на устранение технических барьеров в торговле между странами? 1. ISO 9000-2000 2. EN-45000 3. ISO-14000	2	Указан единственно верный вариант ответа										
6.	Соотнесите термин и определение:	1 – В 2 – А 3 – Б	Указаны все верные варианты ответов										
	1. метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий отслеживать ход протекания процесса посредством измерения показателей качества продукции и воздействовать на него, предупреждая отклонения от предъявляемых к продукции и процессу требований			А. органолептический									
	2. метод определения качества продукции использует информацию, получаемую в результате анализа ощущений и восприятия органов чувств человека: зрения, слуха, обоняния, болевых ощущений, осязания и вкуса			Б. метод расслоения (стратификация)									
	3. метод управления качеством рассматривается как «инструмент, позволяющий произвести селекцию, расслоение данных в соответствии с различными факторами»	В. контрольная карта											
7.	Соотнесите термин и определение:	1 – Б 2 – В 3 – А	Указаны все верные варианты ответов										
	1. Инструмент управления, обеспечивающий систематический путь разрешения существенной проблемы, центральной идеи, или удовлетворения нужд потребителей, представленных на различных уровнях			А. стрелочная диаграмма									
	2. Инструмент управления, позволяющий выявить основные нарушения процесса путем объединения родственных устных данных			Б. древовидная диаграмма									
	3. Инструмент управления, позволяющий спланировать оптимальные сроки выполнения всех необходимых работ для скорейшей и успешной реализации поставленной цели	В. диаграмма сродства											
8.	Порядок создания системы менеджмента качества на предприятии включает следующие последовательные процессы. Укажите верную последовательность. А. Обучение персонала Б. Разработка нормативной документации СМК В. Решение руководства Г. Тестирование СМК и внутренний аудит Д. Формирование программы внедрения СМК	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>В</td><td>А</td><td>Д</td><td>Б</td><td>Г</td></tr></table>	1	2	3	4	5	В	А	Д	Б	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4	5									
В	А	Д	Б	Г									
9.	Согласно стандарту ИСО 9001, политика в области качества должна давать уверенность в том, что идеи в области качества приняты всеми сотрудниками организации. Политика в области качества должна быть понятна и выполнима. С практической точки зрения, руководству организации необходимо выполнить следующие действия:	<table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr><tr><td>Б</td><td>А</td><td>В</td></tr></table>	1	2	3	Б	А	В	Дан верный ответ				
1	2	3											
Б	А	В											

	А. определить и задокументировать цели организации в области качества Б. определить и задокументировать политику в области качества В. определить и задокументировать вовлеченность каждого сотрудника в работу по улучшению качества		
10.	Показатели ... (назначения / потребления) определяют основные функциональные свойства продукции и обуславливают диапазон ее применяемости	назначения	Указан единственно верный вариант ответа
11.	Первой фазой эволюции управления качеством явилась фаза выходного контроля ... (готовой продукции / комплектующих изделий и материалов)	готовой продукции	Указан единственно верный вариант ответа
12.	Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности, называется ...	качеством	Указан единственно верный вариант ответа
13.	Теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов (изделий, услуг, процессов, систем) изучаются наукой, называемой ...	квалиметрией	Указан единственно верный вариант ответа
14.	В настоящее время мерой качества изделий служит степень удовлетворенности потребителя изделием, определяемая как: { Качество } = { Удовлетворенность потребителя } = 1. { Ценность } / { Стоимость } 2. { Качество } / { Стоимость } 3. { Ценность } / { Качество }	{ Ценность } / { Стоимость }	Допустимый ответ: { Ценность } / { Стоимость }; ценность/стоимость
15.	Определите системообразующий процесс, который должен быть включён в систему менеджмента качества 1. управление рабочими кадрами 2. распределение несоответствующей продукции 3. ресурсораспределение	3	Дан верный ответ
16.	Охарактеризуйте основной стандарт ИСО, на основе которого создаётся система менеджмента качества на предприятии, руководствуясь технической документацией в области управления качеством.	ИСО 9000:2000	Дан верный ответ
17.	Сформулируйте порядок принятия технических регламентов (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании»): 1. как постановление Федеральной службы по техническому регулированию и метрологии 2. как федеральный закон, в порядке, установленном для принятия федерального закона 3. в порядке заключения международного договора, подлежащего ратификации	2	Дан верный ответ

ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества			
№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1.	При разработке технической документации в области управления качеством необходимо исключить: 1. корректировку документов 2. дублирование документов 3. анализ документов	2	Указан единственно верный вариант ответа

2.	Разработкой каких документов завершается создание системы управления качеством? 1. законодательных 2. финансовых 3. нормативных	3	Указан единственно верный вариант ответа								
3.	Что в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» представляет собой стандартизация: 1. Правовое регулирование отношений в области оценки соответствия и установления, применения и исполнения обязательных и добровольных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации 2. Деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг 3. Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров	2	Указан единственно верный вариант ответа								
4.	Сертификат соответствия — это документ, официально подтверждающий соответствие: 1. Спецификациям 2. Стандартам 3. Протоколу испытаний	2	Указан единственно верный вариант ответа								
5.	Как в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании» называется стандарт, утвержденный национальным органом Российской Федерации по стандартизации: 1. Национальный стандарт 2. Международный стандарт 3. Межгосударственный стандарт	1	Указан единственно верный вариант ответа								
6.	Укажите соответствие между видом документов и их назначением: 1. Руководство по качеству 2. Стандарт организации 3. Положение о подразделении	А. регламентирование деятельности подразделений Б. предоставление заказчикам при заключении контрактов В. стандартизация алгоритма действия работников	1 – Б 2 – В 3 – А Указаны все верные варианты ответов								
7.	Укажите соответствие между видом документов и их содержанием: 1. программа обеспечения качества 2. нормативные документы 3. документированные процедуры	А. контроль этапов создания новой продукции Б. выполнение процессов управления системы качества В. установление требований услугам	1 – А 2 – В 3 – Б Указаны все верные варианты ответов								
8.	Процесс предварительной проверки и оценки системы качества включает следующие этапы. Укажите верную последовательность. А. Предварительная проверка и оценка системы качества Б. Заявка на проведение сертификации системы качества В. Подготовка системы качества и ее документации к сертификации Г. Заключение договора на проведение сертификации системы качества	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Б</td> <td>А</td> <td>Б</td> </tr> </table>	1	2	3	4	В	Б	А	Б	Дан верный ответ
1	2	3	4								
В	Б	А	Б								
9.	Этап окончательной проверки и оценки системы качества включает следующие последовательные шаги. Укажите верную последовательность. А. Проведение проверки системы качества Б. Составление и рассылка отчета о проведении на предприятии проверки системы качества В. Разработка программы проведения окончательной проверки системы качества Г. Оформление, регистрация и выдача (при положительном решении) сертификата системы качества	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>А</td> <td>Б</td> <td>Г</td> </tr> </table>	1	2	3	4	В	А	Б	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4								
В	А	Б	Г								

10.	Документация закрепляет ... выполнения и опыт работы в области управления качеством	правила	Указан единственно верный вариант ответа
11.	Корректировка параметров качества на более поздних этапах жизненного ... продукции приводит к росту расхода средств	цикла	Указан единственно верный вариант ответа
12.	Средством предотвращения ухудшения системы качества является проведение регулярных ... ее функционирования	проверок	Указан единственно верный вариант ответа
13.	Наличие документации в рамках системы управления окружающей средой позволяет проводить ... экологической эффективности	оценку	Указан единственно верный вариант ответа
14.	Дайте аналитическую оценку следующему процессу в области управления качеством, опираясь на техническую документацию. Увеличение прибыли предприятия в области управления качеством возможно за счёт снижения какого параметра при неизменном доходе?	себестоимости	Дан верный ответ
15.	Особенностями четвертого этапа развития систем управления качеством является стандартизация системных подходов обеспечения качества. Определите, издание стандартов ИСО какой серии необходимо учесть при составлении технической документации в области управления качеством?	9000	Дан верный ответ
16.	Охарактеризуйте метод измерения на основе анализа технической документации в области управления качеством, при котором измеряется (контролируется) несколько параметров (размеров) изделия.	комплексный метод	Дан верный ответ
17.	Разновидностью нормативного документа, разработанного, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон и утвержденного признанным органом является техническая инструкция, стандарт или протокол совещания? Дайте верный ответ, исходя из анализа технической документации в области управления качеством.	стандарт	Дан верный ответ

ПК-1 Способен выявлять причины брака в производстве продукции и разрабатывать организационно-управленческие рекомендации по его предупреждению

ПК-1 Способен выявлять причины брака в производстве продукции и разрабатывать организационно-управленческие рекомендации по его предупреждению			
№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1.	Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям: 1. Симплификация 2. Унификация 3. Сертификация	3	Указан единственно верный вариант ответа
2.	Что такое принцип менеджмента качества: 1. Функция системы управления качеством 2. Элемент систем управления качеством 3. Желаемый результат управления качеством	3	Указан единственно верный вариант ответа
3.	Получение информации о размере физической или нефизической величины в процессе выявления причины брака в производстве продукции: 1. Измерение 2. Методика измерения 3. Контроль	1	Указан единственно верный вариант ответа

4.	Техническое и технологическое воплощение идеи проектируемого продукта реализуется конкретными значениями переменных для каждого этапа продукта на фазе процесса разработки (проектирования). Данный процесс называется: 1. квалиметрия 2. параметрическое проектирование 3. менеджмент качества		2	Указан единственный верный вариант ответа										
5.	Что должно быть включено в разработку плана по исправлению несоответствий в процессе выявления причины брака в производстве продукции? 1. разработка сети бизнес-процессов 2. распределение полномочий 3. разработка структурных элементов, занимающихся повышением качества продукции		3	Указан единственно верный вариант ответа										
6.	Укажите соответствие между процессами разработки и внедрения системы управления качеством и целями этих процессов:		1 – В 2 – Г 3 – А 4 – Б	Указаны все верные варианты ответов										
	1. принятие решения о создании системы управления качеством	А. взаимосвязь и взаимодействие												
	2. определение состава нормативно–методических документов	Б. закрепление за каждой функцией структурное подразделение												
	3. определение структурной схемы управления качеством	В. формирование службы качества												
	4. построение функциональной схемы системы управления качеством	Г. анализ действующих и разработка новых документов												
7.	Укажите соответствие между функциями управления и деятельностью в области качества и выявления причины брака в производстве продукции:		1 – Г 2 – А 3 – Б 4 – В	Указаны все верные варианты ответов										
	1. выявление несоответствий	А. устранение причины несоответствия												
	2. корректирующие действия	Б. устранение причины потенциальных несоответствий												
	3. предупреждающие действия	В. коррекция дефектных изделий												
	4. устранение брака	Г. контроль качества процесса и продукции												
8.	Причинно-следственная диаграмма (диаграмма Исикавы) используется, когда требуется исследовать и изобразить возможные причины определенной проблемы. Ее применение позволяет выявить и сгруппировать условия и факторы, влияющие на данную проблему. Порядок составления диаграммы: А. Выбирается проблема для решения - «хребет». Б. Выявляется совокупность причин, влияющих на существенные факторы и условия (причины 2-, 3- и последующих порядков). В. Составляется план дальнейших действий. Г. Выявляются наиболее существенные факторы и условия, влияющие на проблему – причины первого порядка. Д. Анализируется диаграмма: факторы и условия расставляются по значимости, устанавливаются те причины, которые в данный момент поддаются корректировке.		<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr> <td>А</td><td>Г</td><td>Б</td><td>Д</td><td>В</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	А	Г	Б	Д	В	Дан верный ответ
1	2	3	4	5										
А	Г	Б	Д	В										
9.	Контрольная карта может указать на наличие потенциальных проблем до того, как начнется выпуск дефектной продукции. Инструменты контроля качества при решении различных проблем причин брака в производстве продукции могут использоваться как в отдельности, так и в различных комбинациях. Для решения проблемы		<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> <tr> <td>Г</td><td>В</td><td>А</td><td>Д</td><td>Б</td></tr> </table>	1	2	3	4	5	Г	В	А	Д	Б	Дан верный ответ
1	2	3	4	5										
Г	В	А	Д	Б										

	рекомендуется следующая схема в определенной последовательности действий. Укажите верную последовательность. А. Проведение анализа ABC диаграмм Парето Б. Подтверждение результата В. Оценка факторов, явившихся причиной брака в производстве продукции Г. Оценка отклонений параметров от установленной нормы Д. Совершенствование операций		
10.	«Потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам. Основные усилия должны быть направлены на то, чтобы негодные изделия (брак) были бы отсечены от потребителя», - является основной идеей фазы развития управления качеством, которая называется фазой ...	выходного контроля готовой продукции	Указан единственно верный вариант ответа
11.	Для выявления причин нарушения технологического процесса и брака в производстве продукции в тех случаях, когда очевидные его нарушения трудно обнаружимы, используются диаграммы ...	Исикавы	Указан единственно верный вариант ответа
12.	Инструмент управления, позволяющий выявить основные нарушения процесса путем объединения родственных устных данных, называется диаграммой ...	средства	Указан единственно верный вариант ответа
13.	Инструмент, позволяющий распределить усилия для разрешения возникающих проблем и выявить основные причины, с которых нужно начинать действовать, называется диаграммой ...	Парето	Указан единственно верный вариант ответа
14.	Охарактеризуйте, как верно трактуется карта отбора и передачи в системе KANBAN по управлению качеством в целях разработки организационно-управленческих рекомендаций по предупреждению брака в производстве продукции.	С-карта	Дан верный ответ
15.	Определите необходимое количество циклов улучшения качества с целью выявления причин брака в производстве продукции и разработки организационно-управленческих рекомендаций по его предупреждению	4	Дан верный ответ
16.	На каждый процент снижения материальных затрат приходится соответствующий процент роста прибыли в системе управления качеством. Назовите оптимальный процент соответствия.	12%	Допустимый ответ: 12; 12%
17.	Сформулируйте, в основе какой системы лежат требования к производству о необходимости «правильной» спецификации деталей и готового продукта при следующих условиях: при «правильном» их количестве, в «правильное» время, без брака.	ЛТ	Дан верный ответ

6.2. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к экзамену

Контролируемые компетенции:

- ОПК-1 Способен анализировать задачи профессиональной деятельности на основе положений, законов и методов естественных наук и математики
- ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества
- ПК-1 Способен выявлять причины брака в производстве продукции и разрабатывать организационно-управленческие рекомендации по его предупреждению

№ п/п	Вопрос	Эталонный ответ
1.	Сущность управления качеством	Оперативное управление качеством (quality control) — методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству.

		«Всеобщее руководство качеством» — это подход к руководству организацией, обращенный на качество, базирующийся на участии всех ее членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества. Управление качеством осуществляется путем реализации управленческих функций. Как правило, к ним относятся: - планирование качества; - политика в области качества; - взаимодействие с внешней средой. - обучение и мотивация персонала; - организация работы по качеству; - информация о качестве продукции, потребностях рынка и НТП; - разработка необходимых мероприятий; - реализация мероприятий; - контроль качества. Все эти функции связаны между собой, и их воплощение представляет собой процесс управления качеством продукции. Этот процесс должен охватывать все этапы производства. По международным стандартам ИСО такие функции, как политика и планирование качества, организация работы по качеству, обучение и мотивация персонала, принятие стратегических решений и взаимодействие с внешней средой должны быть отнесены к «общему» руководству качеством. Контроль качества, информация, разработка мероприятий, принятие оперативных решений и их реализация должны входить в состав «оперативного» управления качеством.
2.	Основные составляющие системы качества	Система качества — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для реализации общего руководства качеством. Система качества может быть эффективной только в случае, если она функционирует одновременно и в тесном взаимодействии со всеми видами деятельности, оказывающими влияние на качество продукции. Система качества на предприятии создается с учетом специфики его деятельности, его размеров, структуры и организации производства. Система качества должна охватывать все стадии жизненного цикла товара. Организационная структура — обязательства, полномочия и взаимоотношения, на основе которых организация выполняет свои функции. Методика — определенный способ осуществления деятельности. Процесс — взаимосвязь ресурсов и деятельности, которая преобразует входящие элементы в выходящие. Основные требования, предъявляемые к системам качества: 1. система качества должна определять порядок документального оформления всех процедур системы; 2. система качества должна обеспечивать участие в управлении качеством всех сотрудников организации; 3. система качества должна обеспечивать взаимодействие деятельности по качеству с деятельностью по снижению затрат; 4. система качества должна обеспечивать управление качеством на всех этапах жизненного цикла товара; 5. система качества должна определять порядок осуществления периодических проверок, анализа и совершенствования системы; 6. система качества должна предусматривать осуществление профилактических проверок по предупреждению дефектов; 7. система качества должна предотвращать поступление дефектной продукции к потребителю; 8. система качества должна адаптироваться к необходимым изменениям. Управленческий состав предприятий должен разрабатывать и воплощать систему качества в целях проведения сформулированной политики в области качества и достижения поставленных целей.
3.	Политика в области качества	Политика в области качества представляет собой основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные управленческим составом организации. Такая политика формируется так, чтобы охватить деятельность каждого работника и ориентировать весь коллектив предприятия на достижение поставленных целей. При отсутствии четкой и документально оформленной политики деятельность предприятия в области качества неопределенна и случайна. Документально оформленная политика в области качества дает возможность работникам предприятия, а также его поставщикам и потребителям получить четкое представление об официальном отношении руководителей предприятия к качеству производимой продукции. В связи с этим, разработка и документальное оформление руководством предприятия

		политики в области качества является первым условием при создании системы качества на предприятии. При создании системы качества должны быть определены и документально зафиксированы те виды деятельности, которые прямо или косвенно воздействуют на качество. При этом, должны быть приняты следующие меры: 1. необходимо однозначно определить общие и конкретные обязанности в отношении качества; 2. требуется установить обязанности и полномочия по каждому виду деятельности, воздействующему на качество. Необходимо иметь достаточную степень организационной свободы, достаточно широкий круг ответственности и полномочий, обеспечивающие достижение поставленных целей в области качества с необходимой эффективностью; 3. необходимо определить меры по управлению и координации различных смежных видов деятельности; 4. необходимо периодически выявлять потенциальные или реальные проблемы качества и осуществлять предупредительные или корректирующие воздействия. В рамках общей организационной структуры необходимо строго установить функции, относящиеся к системе качества. Должны быть определены границы полномочий и каналы передачи информации.
4.	Сущность технического регулирования регламентов и стандартов	Техническое регулирование представляет собой правовое регулирование отношений в сфере установления и использования обязательных требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, транспортировки, реализации и утилизации, а также правовое регулирование отношений в области оценки соответствия. Техническое регулирование осуществляется в соответствии со следующими правилами: 1. требуется единство использования требований технических регламентов независимо от видов или особенностей сделок; 2. необходимо соответствие технического регулирования уровню развития экономики страны, развития материально-технической базы, уровню научно-технического развития; 3. должна действовать единая система и правила аккредитации; 4. должна существовать независимость органов по аккредитации, органов по сертификации от изготовителей, продавцов, исполнителей и приобретателей; 5. необходимо соблюдать единство правил и методов исследований, и измерений при осуществлении процедур обязательной оценки соответствия; 6. должна быть недопустимость внебюджетного финансирования государственного контроля за соблюдением требований технических регламентов; 7. должна существовать недопустимость совмещения полномочий органа государственного контроля и органа по сертификации, а также недопустимость совмещения одним органом полномочий на аккредитацию и сертификацию товаров и услуг; 8. используются единые правила установления требований к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнению работ или оказанию услуг.
5.	Составляющие технического регламента и стандарта	Технический регламент представляет собой документ, который принят международным договором РФ, ратифицированным в порядке, установленном законодательством РФ, или федеральным законом, или указом Президента РФ, или постановлением Правительства РФ и устанавливает обязательные для исполнения требования к объектам технического регулирования. Основными целями принятия технических регламентов является: 1. предупреждение действий, вводящих в заблуждение приобретателей; 2. защита жизни или здоровья граждан, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества; 3. охрана окружающей среды, жизни или здоровья животных и растений. Технические регламенты устанавливают минимально необходимые требования, обеспечивающие следующие виды безопасности: механическую, пожарную, промышленную, термическую, излучений, взрывобезопасность, химическую безопасность, электрическую безопасность, а также единство измерений. Технический регламент должен содержать достаточно полный перечень продукции, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, в отношении которых устанавливаются его требования, и правила идентификации объекта технического регулирования для целей использования технического регламента.

		Оценка соответствия осуществляется в формах государственного контроля, аккредитации, испытания, регистрации, подтверждения соответствия, приемки и ввода в эксплуатацию объекта, строительство которого закончено. Технический регламент должен содержать требования к характеристикам продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, но не должен содержать требования к конструкции и исполнению. Необходимо помнить, что содержащиеся в технических регламентах обязательные требования к продукции, процессам производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, правилам и формам оценки соответствия, правила идентификации, требования к терминологии, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения являются исчерпывающими, имеют прямое действие на всей территории Российской Федерации.
6.	Стандартизация в управлении качеством	Стандартизация — это деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения: - безопасности продукции и услуг; - качества товаров; - соответствия уровню техники и технологий; - безопасности хозяйственной деятельности; - технической и информативной совместимости. Стандартизация представляет собой процесс по определению правил и определенных характеристик в целях их добровольного многократного использования, нацеленных на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения товаров, и услуг и повышения конкурентоспособности продукции, работ или услуг. При осуществлении стандартизации, как правило, используются следующие документы: 1. правила стандартизации, нормы и рекомендации в области стандартизации; 2. национальные стандарты; 3. общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации; 4. стандарты организаций. В целом, стандарт, представляет собой документ, в котором в целях добровольного многократного использования определяются характеристики продукции, правила исполнения, а также характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг. В стандарте могут быть требования к упаковке, терминологии, символике, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.
7.	Национальная система стандартизации	Национальная система стандартизации представляет собой национальные стандарты и общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, а также правила их создания и использования. Национальный стандарт – стандарт, утвержденный национальным органом РФ по стандартизации, в соответствии с имеющимися правилами стандартизации, нормами и рекомендациями. Как правило, он используется на добровольной основе равным образом и в равной мере независимо от страны и (или) места происхождения продукции, осуществления процессов производства, эксплуатации, хранения, транспортировки, реализации и утилизации. Использование национального стандарта подтверждается знаком соответствия национальному стандарту. Уведомление об утверждении национального стандарта должно быть опубликовано в печатном издании федерального органа исполнительной власти по техническому регулированию и в информационной системе общего пользования в электронно-цифровой форме в течение тридцати дней со дня утверждения национального стандарта. В случае отклонения национального стандарта, мотивированное решение национального органа по стандартизации направляется разработчику проекта национального стандарта. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации (общероссийские классификаторы) представляют собой нормативные документы, распределяющие технико-экономическую и социальную информацию в соответствии с ее классификацией и являющиеся обязательными для использования при создании государственных информационных систем и информационных ресурсов и межведомственном обмене информацией. Порядок использования таких классификаторов в социально-экономической области (в том числе в области статистического учета, прогнозирования, банковской деятельности, налогообложения, при

		межведомственным информационном обмене, создании информационных систем и информационных ресурсов) устанавливается Правительством РФ.
8.	Подтверждение соответствия стандартам качества	В целом форма подтверждения соответствия представляет собой определенный порядок документального удостоверения соответствия продукции или иных объектов, процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. Форма подтверждения соответствия может быть добровольной (осуществляется в форме добровольной сертификации) и обязательной (осуществляется в формах принятия декларации о соответствии или обязательной сертификации). Добровольное подтверждение соответствия происходит по инициативе заявителя на условиях договора между заявителем и органом по сертификации. При этом, орган по сертификации осуществляет подтверждение соответствия объектов добровольного подтверждения соответствия, выдает сертификаты соответствия на объекты, прошедшие добровольную сертификацию, предоставляет заявителям право на использование знака соответствия, если применение знака соответствия предусмотрено соответствующей системой добровольной сертификации, а также приостанавливает или прекращает действие выданных им сертификатов соответствия.
9.	Декларирование соответствия стандартам качества	Декларирование соответствия представляет собой форму подтверждения соответствия продукции требованиям технических регламентов. Декларирование соответствия может осуществляться по двум вариантам: 1. принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств; 2. принятие декларации о соответствии на основании собственных доказательств, доказательств, полученных с участием органа по сертификации и (или) аккредитованной испытательной лаборатории (далее — третья сторона). Процесс декларирования со-ответствия с участием третьей стороны устанавливается в техническом регламенте в случае, если отсутствие третьей стороны приводит к недостижению целей подтверждения соответствия. При декларировании соответствия заявителем может выступать зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ на ее территории юридическое лицо или физическое лицо в качестве индивидуального предпринимателя, либо являющиеся изготовителем или продавцом, либо выполняющие функции иностранного изготовителя на основании договора с ним в части обеспечения соответствия поставляемой продукции требованиям технических регламентов и в части ответственности за несоответствие поставляемой продукции требованиям технических регламентов (лицо, выполняющее функции иностранного изготовителя). Круг заявителей устанавливается соответствующим техническим регламентом.
10.	Система сертификации качества на основе стандартов	Система сертификации представляет собой совокупность правил выполнения работ по сертификации, ее участников и правил функционирования системы сертификации в целом. Сертификация представляет собой форму осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. Современное понятие сертификации было предложено специальным комитетом Международной организации по стандартизации в 1982г. в следующей формулировке: «сертификация соответствия представляет собой действие, удостоверяющее посредством сертификата соответствия или знака соответствия, что изделие или услуга соответствует определенным стандартам или другому нормативно-техническому документу». Порядок сертификации для определенных видов продукции, устанавливается соответствующим техническим регламентом. Соответствие товаров требованиям технических регламентов подтверждается сертификатом соответствия, выдаваемым заявителю органом по сертификации. Сертификат соответствия представляет собой документ, удостоверяющий соответствие объекта требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров. Форма сертификата соответствия утверждается федеральным органом исполнительной власти по техническому регулированию. Как правило, в сертификате соответствия содержатся следующие данные: 1. название и местонахождение изготовителя продукции, прошедшей сертификацию; 2. название и местонахождение заявителя; 3. название технического регламента, на соответствие требованиям которого проводилась сертификация;

		4. название и местонахождение органа по сертификации, выдавшего сертификат соответствия; 5. информация об объекте сертификации, позволяющая идентифицировать этот объект; 6. сведения о документах, представленных заявителем в орган по сертификации в качестве доказательств соответствия продукции требованиям технических регламентов; 7. сведения о проведенных исследованиях и измерениях; 8. период действия сертификата соответствия. В целом, сертификат — это документ, удостоверяющий качество. Он защищает интересы потребителя товаров, государственные интересы. Как правило, он имеет три уровня: 1. Сертификация отдельно взятой продукции. 2. Сертификация производственного технологического процесса. 3. Сертификация производственной системы качества.
11.	Нормативная документация, регламентирующая показатели качества продукции	Важным элементом в системах управления качеством является нормотворческая деятельность, которая находит наиболее рациональные нормы, а затем закрепляет их в нормативных документах, т.е. это комплекс средств, устанавливающих соответствие стандартам, а это не что иное, как стандартизация. Стандартизация – деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг. В РФ принято несколько основополагающих законов и подзаконных актов, регламентирующих решение проблемы качества продукции и организующей выполнение специальных функций управления качеством. Данные законы закладывают основу содержания банка нормативной документации. К числу таких законов относятся: - Гражданский Кодекс РФ, - ФЗ «О защите прав потребителей», - ФЗ «О техническом регулировании», - ФЗ «Об обеспечении единства измерений». Эти законы составляют законодательную базу, определяющую права, обязанности и ответственность изготовителей, потребителей и государственных организаций, причастных к обеспечению высокого качества и конкурентоспособности продукции. Нормативная документация – это документация, устанавливающая комплекс правил и требований в отношении какой-либо продукции, услуги или процесса, в области создания, производства, переработки, утилизации, оценки качества, сертификации и т.д.
12.	Методы управления качеством на основе стандартов и регламентов	Методы управления качеством можно разделить на три основных вида: объектные методы, комплексные методы и системы управления качеством. Данный набор методов не окончательный, и в современных системах управления качеством известны и другие методы. Контроль и управление качеством и состоит в том, чтобы, применяя средства и методы управления качеством, систематизировать полученные данные и определить их степень отклонения от запланированных (стандартных) значений; при возникновении отклонения найти причину и устранить ее, а после устранения повторно проверить соответствие данных запланированным. То есть работа со средствами и методами управления качеством основывается на цикле PDCA. Каждый определенный вид методов имеет свою направленность. Так, объектные методы являются эффективным инструментом сбора, анализа и интерпретации информации о качестве. Применение этих методов, не требуя больших затрат, позволяет с заданной степенью точности и достоверности судить о состоянии исследуемых явлений (объектов, процессов) в системе менеджмента качества, прогнозировать и решать проблемы на всех этапах жизненного цикла продукции и на основе этого вырабатывать оптимальные управленческие решения. Комплексные методы дают возможность объективно оценить пожелания потребителей, преобразовать их в требования к продукции, установить возможности производства, найти слабые места, препятствующие достижению требуемого качества, правильно выбрать корректирующие и предупреждающие действия, оценить удовлетворенность потребителей и других участников данного производства и наметить пути его развития. Это коллективная деятельность, которая не может выполняться только отдельными людьми.

13.	Международные стандарты качества	Одним из принципов стандартизации согласно ст. 12 ФЗ «О техническом регулировании» является применение международных стандартов как основы разработки национальных стандартов. Обеспечить выполнение условий по стабильному выпуску качественной продукции предприятие может путем совершенствования своей системы управления, т.е. посредством создания системы менеджмента качества на основе стандартов ISO серии 9000. Эти признанные во всем мире стандарты направлены на обеспечение конкурентоспособности организации за счет повышения качества продукции, снижения затрат на ее производство. Не зря их называют стандартами успешного бизнеса. При оценке соответствия продукции установленным требованиям во многих системах и схемах сертификации, в том числе и в Европейском союзе, наличие сертификата на системы менеджмента качества является одним из необходимых доказательств. Разъясняющую информацию по отдельным обеспечивающим вопросам содержат стандарты ISO серии 10000, которые являются дополнительными к стандартам ISO серии 9000, совместимы и взаимосвязаны с ними, но могут использоваться и самостоятельно, независимо. Серия стандартов ISO 14000 затрагивает различные аспекты экологического менеджмента. Она предоставляет практический инструментарий для компаний и организаций, стремящихся определить и контролировать их воздействие на окружающую среду и постоянно улучшать свои экологические показатели. Серия международных стандартов OHSAS18000 описывает требования и рекомендации по внедрению и эффективному функционированию систем менеджмента профессиональной безопасности и здоровья. Стандарты разработаны с целью управления производственными рисками в области безопасности и здоровья и повышения эффективности управления, контроля опасных производственных факторов, предотвращения возникновения аварий и нештатных ситуаций. Международный стандарт ISO 26000 представляет собой руководство по принципам, лежащим в основе социальной ответственности, и способам интеграции социальной ответственного поведения в стратегии, системе, практике и процессах организации. Этот стандарт подчеркивает важность результатов и улучшения результативности. Серия международных стандартов ISO 22000 посвящена управлению безопасностью пищевой продукции. Серия стандартов ISO 50000 объединяет стандарты, которые регламентируют сферу политики предприятий и организаций, касающуюся энергосбережения. Серия стандартов ISO 50000 – это внедрение успешного опыта мировых практик в сферу управления энергопотреблением.
14.	Развитие системного подхода к управлению качеством на базе международных стандартов	Процессный подход ориентирован на бизнес-процессы, конечными целями выполнения которых, является создание продуктов или услуг, представляющих ценность для внешних или внутренних потребителей. Процессный подход подводит к необходимости перехода на, так называемое, «ресурсосберегающее производство». Основными чертами такой реорганизации являются: - широкое делегирование полномочий и ответственности исполнителям; - сокращение количества уровней принятия решений; - сочетание принципа целевого управления с групповой организацией труда; - повышенное внимание к вопросам качества продукции или услуг, а также работы предприятия в целом; - автоматизация технологий выполнения бизнес-процессов. Формирование процессных команд – одна из важнейших проблем всех предприятий. Подготовка команды требует много времени, средств и умения управлять персоналом. Программа подготовки специалистов должна включать: - учебные курсы; - практические тренинги по освоению методик, методологий и методов, а также программных продуктов, в которых они реализованы. - психологическое тестирование; - тестирование рабочих навыков. Одним из основных этапов построения процессной организации и управления деятельностью предприятия является выделение и классификация бизнес-процессов (зависит от каждого конкретного предприятия).
15.	Внедрение и совершенствование систем менеджмента качества на	Руководитель должен принять решение о начале проекта, известить сотрудников компании, а также создать предпосылки для быстрого осуществления всех остальных этапов. Также следует сформулировать цели построения СМК, выделить на верхнем уровне процессы СМК, которые нужно контролировать, и критерии оценки их качества. Впоследствии цели СМК

	предприятия	необходимо зафиксировать в документе под названием «Политика в области качества», в котором также описываются принципы их достижения. Этот документ является основополагающим в системе нормативной документации СМК компании. Для дальнейшей успешной работы СМК персонал компании должен изучить теорию менеджмента качества, стандарты ISO серии 9000, освоить теорию процессного подхода, а также основные требования к внедрению СМК. Обучение пользованию системой можно провести как с помощью консультантов, так и самостоятельно, если в компании есть сотрудник, имеющий опыт постановки СМК. Внедрение СМК следует рассматривать как сложный и длительный проект (сроком до полутора-двух лет). Поэтому необходимо составить программу внедрения СМК. Описанные бизнес-процессы необходимо оптимизировать, то есть устранить все несоответствия требованиям стандарта и дублирующие процессы, а также разработать новые процессы согласно правилам стандарта. Наиболее часто в компаниях отсутствует процесс «Оценка удовлетворенности потребителей», который по стандарту является необходимым. Поэтому нужно разработать систему показателей, а также процедуры, необходимые для реализации и мониторинга этого процесса. Далее формируются нормативные документы, регламенты и процедуры, обеспечивающие работу системы менеджмента качества. Основой для них обычно является уже существующий на предприятии набор документов, который модифицируется и дополняется в соответствии с требованиями стандарта. При составлении нормативной документации нужно учитывать требование стандарта ISO 9001 о компетенции персонала, выполняющего работы в рамках СМК. Это означает, что в нормативных документах должны описываться процесс доступа работников к нормативной документации, а также требования к компетенции персонала (уровень знаний, опыт работы), программа повышения уровня сотрудников в случае необходимости, система мотивации сотрудников и т. п. Необходимо отметить, что эффективное использование большого числа нормативных элементов СМК требует наличия в организации систем электронного документооборота.
--	-------------	--

6.3. Методические материалы, определяющие критерии оценивания сформированности компетенций

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология. 3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и	1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.	1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и	1. Содержание материала не раскрыто. материала нераскрыто. 2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.

знаний. 5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.		знаний.	
---	--	---------	--