

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 Менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол №1 от 29 августа 2025г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.О.31 Процессно-ориентированное управление

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 Процессно-ориентированное управление входит в обязательную часть блока Б1.Дисциплины (модули).

Компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-10 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством		
ОПК-10.2 Разрабатывает мероприятия по минимизации рисков в профессиональной деятельности	Управление изменениями	Управление рисками Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-5 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции		
ПК-5.1 Анализирует структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)	Основы менеджмента Управление изменениями Планирование на предприятии Организация производства Технология и организация производства продукции и услуг Промышленные технологии и инновации Управление жизненным циклом наукоемкой продукции Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности	Инновационный менеджмент Консалтинг и аудит качества Промышленные технологии и инновации Управление жизненным циклом наукоемкой продукции Производственная практика: организационно-управленческая Производственная практика: преддипломная практика Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-5.2 Организовывает и контролирует работу по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)	Основы менеджмента Государственный надзор за качеством продукции	Консалтинг и аудит качества Прототипирование и оцифровка реальных объектов Интегрированные САПР Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ПК-2 - Способен организовывать работу по предотвращению выпуска бракованной продукции		
ПК-2.1 Разрабатывает и согласовывает планы,	Сертификация систем качества Планирование на предприятии Управление производством	Сертификация систем качества

программы мероприятий по поддержанию и улучшению качества продукции и повышению результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества	Организация производства Технология и организация производства продукции и услуг Управление затратами на обеспечение качества Стандарты качества в управленческой деятельности	Управление качеством продукции на предприятии Управление производством 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 Процессно-ориентированное управление в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-10 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-10.2 Разрабатывает мероприятия по минимизации рисков в профессиональной деятельности	ОПК-10.2: Знать:	ОПК-10.2: Уметь:	ОПК-10.2: Владеть
	классификации видов рисков, методы анализа и оценки рисков, принципы построения системы управления рисками в профессиональной деятельности	оценивать и учитывать риски при управлении качеством	основными теоретическими подходами оценки рисков при управлении качеством

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен организовывать работу по предотвращению выпуска бракованной продукции

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ПК-2.1 Разрабатывает и согласовывает планы, программы мероприятий по поддержанию и улучшению качества продукции и повышению результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.1: Уметь:	ПК-2.1: Владеть
	основы организации работ по предотвращению выпуска бракованной продукции	организовывать работу по предотвращению выпуска бракованной продукции	навыками применения в измененной или незнакомой ситуации мероприятий по поддержанию и улучшению качества продукции и повышению результативности и эффективности функционирования системы менеджмента качества

ПК-5 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-5.1: Знать:	ПК-5.1: Уметь:	ПК-5.1: Владеть
ПК-5.1 Анализирует структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)	основы внутреннего аудита системы управления качеством организации	проводить внутренний аудит системы управления качеством организации и анализировать его результаты	Проведения внутреннего аудита системы управления качеством организации и анализа его результатов
ПК-5.2 Организовывает и контролирует работу по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)	ПК-5.2: Знать: структуры управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг)	ПК-5.2: Уметь: Организовать и провести работы по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)	ПК-5.2: Владеть (иметь навыки): навыками применения в знакомой ситуации мер организации и контроля работы по совершенствованию функционирования внутренней системы менеджмента качества (управления качеством) на предприятии (организации)

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 6
Контактная работа, в том числе:	56.3/1.5 6
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.3/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа:	53.7/1.4 9
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 Процессно-ориентированное управление представлен в таблице.

**Разделы, темы дисциплины и виды занятий
Очная форма обучения**

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		
			Практич. занятия				
1.	Раздел 1. Теоретические основы процессного подхода к управлению организацией		16			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
1.1	Процессный подход к управлению организацией	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
1.2	Бизнес-процесс: понятие, сущность, типы	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
1.3	Правила выделения, анализа и проектирования процессов в организации	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
1.4	Формирование процессно-ориентированной организации	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
2.	Раздел 2. Практические аспекты проектирования бизнес-процессов		20			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
2.1	Моделирование бизнес-процессов. Модель BPMN	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
2.2	Методология описания бизнес-процессов IDEF	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
2.3.	Принципы и подходы к комплексной регламентации бизнес-процессов организации	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
2.4.	Организация управления бизнес-процессами. Цели и метрики бизнес-процессов	2	4			6	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2

2.5	Совершенствование бизнес-процессов	2	4			5,7	ОПК- 10.2, ПК-2.1, ПК-5.1, ПК-5.2
	Контроль	34					
	Итого	18	36	0.3	2	53.7	

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Чекмарев, А. В. Управление цифровыми проектами и процессами : учебник для вузов / А. В. Чекмарев. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18522-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564520>

Дополнительная литература

1. Теоретическая инноватика : учебник и практикум для вузов / И. А. Брусакова [и др.] ; под редакцией И. А. Брусаковой. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 333 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04909-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563611>

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 Процессно-ориентированное управление:

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

Компетенция - ОПК-10 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством

№ п/п	Задание	Ключ к заданию/ Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	Перечислите основные ресурсы организации, надлежащее управление которыми минимизирует риски при управлении качеством. 1. материальные, человеческие, информационные 2. трудовые, информационные, финансовые, материальные 3. финансовые, человеческие, материальные, информационные, временные 4. интеллектуальные, материальные, трудовые, информационные, временные	4	Указан единственно верный вариант ответа
2	В теории и практике риск-менеджмента качества можно выделить следующие направления: 1. Разработка системы мер, направленных на предупреждение и профилактику рисков, 2. Решение вопросов минимизации негативных последствий, которые могут причинить риски организации. 3. Возможность получать в ситуациях риска дополнительные доходы или иные коммерческие преимущества. 4. Все перечисленное	4	Указан единственно верный вариант ответа
3	В определениях риска можно выделить несколько современных подходов к трактовке понятия «риск качества»: 1. риск как неопределенность; 2. риск как действие; 3. риск как опасность; 4. риск как возможность	5	Указан единственно верный вариант ответа

	5. Все перечисленное										
4	<p>Для достижения поставленной цели в рамках риск-менеджмента решаются следующие основные задачи управления качеством:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. профилактика возникновения рисков; 2. минимизация ущерба, причиненного рисками; 3. максимизация дополнительной прибыли, получаемой в результате управления рисками. 4. Все перечисленное 	4	Указан единственно верный вариант ответа								
5	<p>ГОСТ Р ИСО 9001:2015 рассматривает процессный подход на основе цикла PDCA, где в качестве процессов в системе менеджмента качества выступают следующие группы процессов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • процессы управленческой деятельности руководства (лидерство); • процессы планирования; • процессы обеспечения; • процессы деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг; • процессы мониторинга и оценки; • процессы улучшения <ol style="list-style-type: none"> 1. Верно 2. Неверно 	1	Указан единственно верный вариант ответа								
6	<p>На основе синтеза научной информации проведите соответствие между рассматриваемыми категориями</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Можно выделить следующие группы процессов</td> <td>А. процессы управления, ориентированные на интересы руководства и акционеров организации; социальные процессы, ориентированные на интересы персонала организации и общества; бизнес-процессы, ориентированные на интересы внутренних и внешних потребителей</td> </tr> <tr> <td>2. Процессы в менеджменте качества можно классифицировать следующим образом</td> <td>Б. основные; вспомогательные, управленческие</td> </tr> <tr> <td>3. Классификация рисков может быть следующей:</td> <td>В. риск как неопределенность; риск как действие; риск как опасность; риск как возможность</td> </tr> <tr> <td>4. Можно выделить несколько подходов к трактовке понятия «риск»:</td> <td>Г. риск, связанный с хозяйственной деятельностью; риск, связанный с личностью предпринимателя; риск, связанный с недостатком информации о состоянии внешней среды</td> </tr> </table>	1. Можно выделить следующие группы процессов	А. процессы управления, ориентированные на интересы руководства и акционеров организации; социальные процессы, ориентированные на интересы персонала организации и общества; бизнес-процессы, ориентированные на интересы внутренних и внешних потребителей	2. Процессы в менеджменте качества можно классифицировать следующим образом	Б. основные; вспомогательные, управленческие	3. Классификация рисков может быть следующей:	В. риск как неопределенность; риск как действие; риск как опасность; риск как возможность	4. Можно выделить несколько подходов к трактовке понятия «риск»:	Г. риск, связанный с хозяйственной деятельностью; риск, связанный с личностью предпринимателя; риск, связанный с недостатком информации о состоянии внешней среды	<p>1 - Б 2 - А 3 - Г 4 - В</p>	Дан верный ответ
1. Можно выделить следующие группы процессов	А. процессы управления, ориентированные на интересы руководства и акционеров организации; социальные процессы, ориентированные на интересы персонала организации и общества; бизнес-процессы, ориентированные на интересы внутренних и внешних потребителей										
2. Процессы в менеджменте качества можно классифицировать следующим образом	Б. основные; вспомогательные, управленческие										
3. Классификация рисков может быть следующей:	В. риск как неопределенность; риск как действие; риск как опасность; риск как возможность										
4. Можно выделить несколько подходов к трактовке понятия «риск»:	Г. риск, связанный с хозяйственной деятельностью; риск, связанный с личностью предпринимателя; риск, связанный с недостатком информации о состоянии внешней среды										
7	<p>Классификация рисков в отношении ключевых процессов управления качеством:</p> <table border="1"> <tr> <td>1. Основные процессы</td> <td>А. риски, связанные с закупочной деятельностью; риски, связанные со снабжением; риски, связанные с производственной средой; риски, связанные с технологической поддержкой; информационные</td> </tr> </table>	1. Основные процессы	А. риски, связанные с закупочной деятельностью; риски, связанные со снабжением; риски, связанные с производственной средой; риски, связанные с технологической поддержкой; информационные	<p>1 –Б. 2 – А. 3 – Г. 4- Д.</p>	Дан верный ответ						
1. Основные процессы	А. риски, связанные с закупочной деятельностью; риски, связанные со снабжением; риски, связанные с производственной средой; риски, связанные с технологической поддержкой; информационные										

		риски; риски, связанные с хранением и транспортировкой										
	2. Вспомогательные процессы	Б. риски производственной деятельности; риски проектирования и разработки										
	3. Управленческие процессы	В. Риски поддержания и развития инфраструктуры, охраны, обеспечения безопасности, управления стоимостью бизнеса										
	4. Обеспечивающие процессы	Г. риски, связанные с планированием деятельности организации; риски, связанные с организацией деятельности; риски, связанные с персоналом организации; риски анализа и оценки деятельности организации; риски, связанные с невыполнением требований потребителей										
8	<p>К появлению современных концепций управления риском при управлении качеством привело последовательное осознание человечеством трех основных положений:</p> <p>А. будущее не предопределено;</p> <p>Б. будущее частично прогнозируемо, и точность прогнозов зависит от изученности рассматриваемых явлений;</p> <p>В. будущим можно и нужно управлять в той мере, в какой позволяет современный уровень познания и имеющиеся средства.</p> <p>Г. Применение искусственного интеллекта и предиктивной аналитики делают возможным минимизировать риски обеспечения качества продукции, услуг</p>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> </table>	1	2	3	4	А	Б	В	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4									
А	Б	В	Г									
9	<p>Зона риска – качественная характеристика степени риска в зависимости от вероятности его возникновения. Как правило, последовательно выделяют следующие зоны риска по степени значимости:</p> <p>А. допустимого (возникновение рисков ситуации не приводит к существенному ухудшению финансового положения компании);</p> <p>Б. умеренного (убытки от возникновения рисков события покрываются прибылью других областей деятельности);</p> <p>В. высокого (в результате возникновения рисков ситуации ухудшается финансовое положение компании);</p> <p>Г. недопустимого (рисков событие приводит к неплатежеспособности или банкротству предприятия).</p>		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>А</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>Г</td> </tr> </table>	1	2	3	4	А	Б	В	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4									
А	Б	В	Г									
10	<p>В зависимости от отношения к риску выделяют три группы субъектов экономической деятельности: противники риска (люди, боящиеся риска и отвергающие его); нейтралы (люди, нейтрально относящиеся к риску); любители риска. В работе по управлению рисками качества продукции услуг следует учитывать/ не учитывать типичное отношение человека к риску.</p>	Учитывать		Указан единственно верный вариант ответа								
11	<p>Страховой резерв продукции предназначен для покрытия запланированных рисков качества. Незапланированные риски компенсируются из любых других доступных источников. Это относится/не относится к основным способам снижения риска качества</p>	Относится		Указан единственно верный вариант ответа								
12	<p>Объединение рисков происходит путем их деления между несколькими субъектами экономической деятельности. Это относится/не относится к основным способам снижения риска качества.</p>	относится		Указан единственно верный вариант ответа								
13	<p>Четко выделяют необходимые и достаточные условия наличия риска: возможность наступления, а следовательно, и возможность ненаступления последствий; непредвиденность</p>	Предполагается		Указан единственно верный вариант ответа								

	наступления последствий для субъекта; неблагоприятность возможных последствий для субъекта, т. е. безразличность субъекта. Наличие возможности наступления последствий предполагает существование некоторого множества состояний, в которые способен попасть объект. Тем самым предполагается/не предполагается отсутствие детерминизма в рассматриваемой ситуации.		
14	Теория управления рисками оперирует с категорией, обратной по своей сути риску. Данной категорией является шанс. Шанс – 1) степень вероятности успеха, удачи, расчет за и против чего; 2) условие, которое может обеспечить успех, удачу; 3) вероятная возможность осуществления чего-нибудь. Шанс и риск образуют полную группу событий. Чему равняется сумма из данной формулы: $P(b) + P(r) = ???$, где, (b) – вероятность риска (неблагоприятного исхода); (r) – вероятность шанса (благоприятного исхода).	1	1, 100%
15	Первая и основная аксиома риск-менеджмента: Утверждение о неустранимости противоположностей «безрисковая зона» – «зона абсолютного риска». Вторая аксиома риск-менеджмента: Положение о всеобщности рисков, согласно которому риски в той или иной степени всегда присутствуют во всех элементах и сферах деятельности внешней и внутренней среды организации. Верно/неверно – в отношении любых элементов системы управления и любых видов деятельности хозяйственной организации всегда существует объективная вероятность неисполнения или ненадлежащего исполнения запланированных мероприятий.	Верно	верно
16	Провести оценку риска двух инвестиционных проектов. Первый с вероятностью 0,7 обеспечивает прибыль 150 тыс. руб., однако с вероятностью 0,3 можно потерять 16,7 тыс. руб. Для второго проекта с вероятностью 0,6 можно получить прибыль 180 тыс. руб. и с вероятностью 0,4 потерять 20,0 тыс. руб. Чтобы выбрать лучший проект, определить чему равняется среднеквадратическое отклонение прибыли наиболее выгодного варианта?	0,98	0,98 98%
17	Предприятие заключило со страховой компанией договор страхования имущества от пожара – огневых рисков. Балансовая стоимость имущества составила 500 млн. руб., а страховая сумма – 300 млн. руб. В результате пожара имуществу предприятия нанесен ущерб в размере 300 млн. руб. Размер тарифной ставки составляет 0,8 % страховой суммы. Рассчитать размер страхового возмещения, в млн. руб.	180	180

ПК-2 - Способен организовывать работу по предотвращению выпуска бракованной продукции

№ п/п	Задание	Ключ к заданию/ Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	Используя научный поиск, критический анализ и синтез информации, выберите из предложенных пар верное соответствие: 1. Управление рисками выпуска брака на предприятии является процессом, который должен иметь входные и выходные данные. 2. В работу по предотвращению брака должен быть вовлечен только топ-менеджмент организации. 3. Низкая дисциплина поставок, перебои с топливом и электроэнергией не отражаются на браке 4. Физический и моральный износ оборудования не являются факторами качества продукции.	1	Указан единственно верный вариант ответа
2	Основные причины возникновения производственного риска брака: 1. уменьшение намеченных объемов производства	4	Указан единственно верный вариант ответа

	<p>и реализации продукции вследствие снижения производительности труда, простоя оборудования,</p> <p>2. потерь рабочего времени, отсутствия необходимого количества исходных материалов,</p> <p>3. повышенного процента брака производимой продукции;</p> <p>4. Всего перечисленного</p>		
3	<p>Процессный подход в системе менеджмента качества (СМК):</p> <p>1. это концепция управления, при которой вся деятельность организации рассматривается как набор взаимосвязанных процессов, а не отдельных функций или функциональных подразделений</p> <p>2. это системный подход, регламентирующий протекание актов производственно-сбытовой деятельности в условиях неопределенности;</p> <p>3. управленческая парадигма, направляющая деятельность организации на выполнение процессов верхнего и нижнего уровня;</p> <p>4. подход по организации эффективной деятельности службы качества организации по приемке готовой продукции.</p>	1	Указан единственно верный вариант ответа
4	<p>К принципам процессного подхода в СМК относятся:</p> <p>1. Взаимосвязь процессов — организация — сеть взаимосвязанных процессов, каждый из которых имеет определённые границы.</p> <p>2. Востребованность процесса — у всех процессов должны быть установлены цели, а результаты должны быть востребованы конкретными внутренними или внешними потребителями.</p> <p>3. Документирование процессов — при ведении деятельности по процессу нужно оформлять соответствующие документы, что позволяет стандартизировать процесс и улучшать его.</p> <p>4. Контроль процесса — каждый процесс имеет границы (начало и конец), в рамках которых определяют показатели, характеризующие процесс и его результаты.</p> <p>5. Все перечисленное</p>	5	Указан единственно верный вариант ответа
5	<p>Инструментами реализации процессного подхода в СМК являются:</p> <p>1. Цикл «Планируй — Делай — Проверь — Действуй» (PDCA) и Риск-ориентированное мышление;</p> <p>2. Цикл стратегического управления предприятием со SWOT-анализом;</p> <p>3. Производственный цикл изготовления готовой продукции и сдачи еноо заказчику</p> <p>4. Учет отклонений от запланированных результатов производственно-хозяйственной процессов деятельности, контрактация производственных запасов для минимизации негативных последствий.</p>	1	Указан единственно верный вариант ответа
6	<p>Используя научный поиск, критический анализ и синтез актуальной информации, выберите из предложенных пар определений верное соответствие:</p> <p>1. Взаимосвязь процессов — А. К выполнению процесса могут быть привлечены различные специалисты и сотрудники, но ответственность за его результаты возлагается только на одного человека.</p> <p>2. Востребованность процесса — Б. должны быть установлены цели, а результаты должны быть востребованы конкретными внутренними или внешними потребителями.</p> <p>3. Документирование процессов — В. При ведении деятельности по процессу нужно оформлять соответствующие документы, что позволяет стандартизировать процесс и улучшать его.</p> <p>4. Контроль процесса — Г. Каждый процесс имеет границы (начало и конец), в рамках которых определяют показатели, характеризующие процесс и его результаты.</p>	<p>1-Д</p> <p>2 -Б</p> <p>3-В</p> <p>4-Г</p> <p>5-А</p>	Указаны все верные варианты ответов

	5. Ответственность за процесс — Д. Организация — сеть взаимосвязанных процессов, каждый из которых имеет определённые границы														
7	Используя научный поиск, критический анализ и синтез информации, выберите из предложенных пар определений верное соответствие касательно преимуществ процессного подхода управления СМК: 1. Процессный подход положительно влияет на качество продукции – А. позволяет упростить выявление и исправление ошибок, проследить весь путь продукта или услуги от начала до конца. 2. Оптимизация процессов. Б. Каждый член команды видит, как его работа влияет на общий результат и качество. 3. Вовлечение сотрудников. В. Подход делает их более прозрачными и измеримыми, что облегчает оптимизацию. 4. Постоянное улучшение. Г. Процессы регулярно пересматриваются и улучшаются в соответствии с изменениями в бизнес-среде, запросами клиентов, изменениями в технологиях и т. д.	1-А 2-В 3-Б 4-Г	Указаны все верные варианты ответов												
8	Типовые этапы внедрения процессного подхода при внедрении СМК: А. Проектирование новых процессов. Разработка оптимизированных процессов на основе анализа и лучших практик. Б. Анализ бизнес-процессов. Оценка текущего состояния процессов, выявление их недостатков и узких мест. В. Документирование процессов. Создание подробных описаний и схем новых процессов для их стандартизации и понимания всеми сотрудниками. Г. Внедрение процессов. Поэтапное внедрение новых процессов с учётом специфики компании.новым процессам. Д. Обучение сотрудников. Проведение тренингов и семинаров для обучения персонала Е. Мониторинг и улучшение. Постоянный контроль за выполнением процессов и их регулярное улучшение.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>А</td> <td>В</td> <td>Д</td> <td>Г</td> <td>Е</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6	Б	А	В	Д	Г	Е	Дан верный ответ
1	2	3	4	5	6										
Б	А	В	Д	Г	Е										
9	При внедрении процессного подхода для обучения сотрудников последовательно могут использоваться такие методы, по степени сложности: А. Методы проблемного обучения. При таком подходе обучающимся предлагают выполнить на практике кейс-задачи, где включается активное мышление и проявляется их индивидуальность. Часто при этом методе обучения обучающихся ставят в проблемную ситуацию, где они должны найти неизвестный способ решения этой проблемы. Б. Наглядные методы. Они помогают визуализировать образы, которые ведут к полному пониманию изучаемого текста и помогают зафиксировать его в памяти. В. Методы практического обучения. К ним относятся, например, решение индивидуально-творческих заданий или выполнение лабораторных или курсовых работ. Такие методы помогают обучающимся на практике закрепить полученный теоретический материал. Г. Словесные методы. К ним относится дискуссия, которая формирует у обучающихся самостоятельное мышление.	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Б</td> <td>В</td> <td>А</td> </tr> </table>	1	2	3	4	Г	Б	В	А	Дан верный ответ				
1	2	3	4												
Г	Б	В	А												
10	Рассчитать сумму к возмещению потерь от брака продукции в тыс. руб., если известно, что: себестоимость забракованной продукции — 540 тыс. руб.; расходы по исправлению брака — 80 тыс. руб.; стоимость брака по цене возможного использования — 150 тыс. руб.; суммы, удержанные с виновных, — 10 тыс. руб.	460 тыс.руб.	Указан единственно верный вариант ответа												

11	Для расчёта доли брака в себестоимости товарной продукции нужно соотносить количество бракованных изделий на партию товара. Например, если партия состоит из 100 единиц, а брак — 5 единиц, то процент брака составит, в %	5	Указан единственно верный вариант ответа
12	Если себестоимость забракованной продукции — 540 тыс. руб.; расходы по исправлению брака — 80 тыс. руб.; а стоимость брака по цене возможного использования — 150 тыс. руб.; то сумма реальных потерь от данной негативной ситуации составит, в тыс. руб.	470	Указан единственно верный вариант ответа
13	Какой вид экономического эффекта от повышения качества продукции лишней - повышение полезности продукта; предотвращенный ущерб; снижение рекламаций и штрафов; упущенная выгода?	повышение полезности продукта	Указан единственно верный вариант ответа
14	Определите значение интегрального показателя качества изделия, если суммарный полезный эффект от его работы составит 120 тыс. рублей, затраты на его эксплуатацию – 70 тыс. рублей, а капитальные вложения в производство – 30 тыс. рублей	1,2	Указан единственно верный вариант ответа
15	К 7 принципам менеджмента качества, лежащих в основе системы качества любого предприятия, относятся ли: ориентация на потребителя; лидерство; вовлечение людей; процессный подход; улучшение; принятие решений на основе свидетельств; менеджмент взаимоотношений?	Относятся	Указан единственно верный вариант ответа
16	Шухартом и Демингом предложена циклическая модель....., разделяющая управление качеством на 4 стадии: Планирование (Plan); Реализация (Do); Проверка (Check); Корректирующие воздействия (Action)	PDCA	Указан единственно верный вариант ответа
17	Срок действия сертификата соответствия системы менеджмента качества	3 года	Указан единственно верный вариант ответа

ПК-5 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции

№ п/п	Задание	Ключ к заданию/ Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	Цели проведения внутреннего аудита системы управления качеством (СМК) организации следующие: 1. определить, насколько система менеджмента качества (СМК) и её элементы соответствуют требованиям ISO 9001 или другого стандарта; 2. оценить, насколько СМК обеспечивает соответствие деятельности, продукции и услуг компании требованиям законодательства, регламентирующей документации, контрактов с партнёрами и заказчиками; 3. оценить, какие из поставленных перед внедрением/сертификацией СМК цели были достигнуты, а какие — нет; 4. найти пути улучшения СМК; 5. все перечисленное	5	Указан единственно верный вариант ответа
2	Этапы выполнения внутреннего аудита СМК включают шаги: 1. Подготовительный этап. Руководитель предприятия назначает аудиторскую группу или приглашает сторонних специалистов. Затем определяются цели и объём проверки СМК, составляется план её мероприятий, распределяются роли в группе аудиторов. 2. Этап анализа документации. Документы, относящиеся к системе менеджмента качества (Политика в области качества, должностные инструкции и т. д.), изучаются в соответствии с критериями аудита. 3. Этап проведения аудита на месте. На предприятии осуществляется сбор информации, состав которой определяется	5	Указан единственно верный вариант ответа

	<p>целями и объёмом проверки. Полученные сведения анализируются и систематизируются.</p> <p>4. Отчётный этап. Собранный информация и сделанные по её итогам выводы оформляются аудиторской группой в виде отчёта. Документ утверждается и отсылается руководству и ответственным за внедрение и функционирование СМК лицам.</p> <p>5. Все перечисленное</p>		
3	<p>Основные требования к проведению внутренних аудитов СМК регламентированы:</p> <p>1. международным стандартом ИСО 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».</p> <p>2. Внутренними локальными нормативными документами организации</p> <p>3. Утвержденными правилами саморегулируемой организации аудиторов</p> <p>4. Приказами вышестоящей организации, общим собранием акционеров</p>	1	Указан единственно верный вариант ответа
4	<p>Частота проведения внутреннего аудита СМК следующая:</p> <p>1. Законодательно не установлены обязательные сроки проведения внутреннего аудита. Частоту проверок обычно определяет собственник предприятия, опираясь на потребности бизнеса.</p> <p>2. При возникновении аварийных, критичных для безопасности ситуаций в сфере производственно-сбытовой деятельности организации</p> <p>3. Частота проверок зависит от видов деятельности компании, пожеланий контрагентов.</p> <p>4. Проверки аудита системы качества назначаются в случае победы на торгах для поставок продукции, услуг для муниципальных, региональных нужд</p>	1	Указан единственно верный вариант ответа
5	<p>Преимущества проведения внутреннего аудита СМК следующие:</p> <p>1. Объективная оценка. Внутренние аудиторы проводят независимую оценку системы менеджмента качества, что помогает обеспечить соответствие стандартам и выявить области для улучшения.</p> <p>2. Улучшение процессов. Внутренние аудиты помогают определить неэффективные или устаревшие процессы и предложить рекомендации по их оптимизации.</p> <p>3. Подготовка к внешним аудитам. Регулярные внутренние аудиты готовят организацию к внешним проверкам, помогая избежать возможных штрафов и улучшить общее впечатление о компании.</p> <p>4. Все перечисленное</p>	1	Указан единственно верный вариант ответа
6	<p>Определить соответствие категорий, что включается в отчет о проведении внутреннего аудита системы менеджмента качества?</p> <p>1. Клиент аудита - А. Как они повлияют на ситуацию с системой менеджмента качества.</p> <p>2. Критерии аудита - Б. С какими требованиями сравнивали реальные процессы, например, с требованиями по ISO 9001 или внутренними процедурами и политиками.</p> <p>3. Факты, обнаруженные в результате аудита - В. Кто является потребителем аудита, кто хозяин или хозяева процесса, который проверяли.</p> <p>4. Выводы аудита - Г. Насколько обследованная система качества эффективна.</p>	1-В 2-Б 3-А 4-Г	Указаны все верные варианты ответов
7	<p>Что является входными данными для анализа системы менеджмента качества со стороны руководства организации согласно ГОСТ Р 57189-2016/ISO/TS 9002:2016:</p> <p>1. Статус действий из предшествующих анализов – А. Указаний со стороны руководства.</p> <p>2. Изменения во внешних и внутренних факторах – Б. Определяются требованиями обеспечения конкурентоспособности.</p> <p>3. Удовлетворённость потребителей -В. отзывы соответствующих заинтересованных сторон.</p> <p>4. Цели в области качества – Г. На основе мониторинга среды, маркетинговых исследований</p>	1-А 2-Г 3-В 4-Б	Указаны все верные варианты ответов

8	<p>Этапы выполнения внутреннего аудита СМК следующие:</p> <p>А. Подготовительный этап. Руководитель предприятия назначает аудиторскую группу или приглашает сторонних специалистов. Затем определяются цели и объем проверки СМК, составляется план ее мероприятий, распределяются роли в группе auditors.</p> <p>Б. Этап проведения аудита на месте. На предприятии осуществляется сбор информации, состав которой определяется целями и объемом проверки. Полученные сведения анализируются и систематизируются.</p> <p>В. Этап анализа документации. Документы, относящиеся к системе менеджмента качества (Политика в области качества, должностные инструкции и т. д.) изучаются в соответствии с критериями аудита</p> <p>Г. Отчетный этап. Собранная информация и сделанные по ее итогам выводы оформляются аудиторской группой в виде отчета. Документ утверждается и отсылается руководству и ответственным за внедрение и функционирование СМК лицам.</p>	<table border="1" data-bbox="1034 286 1187 416"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>А</td> <td>В</td> <td>Б</td> <td>Г</td> </tr> </table>	1	2	3	4	А	В	Б	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4								
А	В	Б	Г								
9	<p>Программа внутреннего аудита может включать один или нескольких частных аудитов, запланированных на конкретные сроки. В программу также могут быть включены дополнительные виды деятельности, необходимые для планирования и организации аудитов, такие, как подготовка и проведение стажировок auditors, контроль за проведением аудитов и т.д. В программе аудита должны быть определены последовательно шаги:</p> <p>А. Цели и объём программы,</p> <p>Б. Характер итоговых материалы и выводов, целевых рекомендаций</p> <p>В. Процедуры, в соответствии с которыми должны проводиться аудиты</p> <p>Г. Ответственность по программе аудита в целом и по отдельным локальным аудитам</p>	<table border="1" data-bbox="1034 792 1187 922"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>А</td> <td>Г</td> <td>Б</td> <td>Б</td> </tr> </table>	1	2	3	4	А	Г	Б	Б	Дан верный ответ
1	2	3	4								
А	Г	Б	Б								
10	<p>В настоящее время к семи простым инструментам качества относятся: ▪ контрольный листок; ▪ временной ряд; ▪ диаграмма Парето; ▪ причинно-следственная диаграмма; ▪ диаграмма рассеивания; ▪ гистограмма; ▪ контрольные карты. Совместно с семью простыми инструментами качества часто используют еще два приема – мозговая атака и схема процесса. Можно ли утверждать, что 95 % всех проблем фирмы могут быть решены с помощью этих семи + два методов</p>	можно	Указан единственно верный вариант ответа								
11	<p>Процессный подход является одним из важнейших принципов менеджмента качества и основой современных стандартов ГОСТ Р ИСО серии 9000, и всё более актуальными становятся организация и проведение аудита качества процессов. Основным его преимуществом является возможность проследить взаимодействия в процессах и более глубоко проанализировать причины выявленных несоответствий. Аудит процессов <u>более/менее</u> сложный, по сравнению с аудитом подразделений? .</p>	Более сложный	Указан единственно верный вариант ответа								
12	<p>Планирование аудитов СМК организации может осуществляться по двум вариантам: вертикальный и горизонтальный. При каком варианте охватывается наибольшее количество функциональных подразделений организации?</p>	Вертикальный	Указан единственно верный вариант ответа								
13	<p>Аудит процесса может проводиться по одной из следующих трех схем. Прослеживаемость вперед – обследование от начала процесса до его результата или до заданной точки. Прослеживаемость назад – обследование от результата процесса к его истоку. Прослеживаемость методом случайного отбора – обследование с любой произвольно выбранной точки процесса. Какая из приведенных схема легка для освоения, дает целостную картину процесса и позволяет быстро находить очевидные недостатки СМК?</p>	Первая; прослеживаемость вперед	Указан единственно верный вариант ответа								
14	<p>Эффективный инструмент для сбора данных показателей и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации с целью сбора данных в процессе контроля: Контроль и регулирование</p>	Контрольные листы, листки	Указан единственно верный вариант ответа								

	производственного процесса; - Анализ отклонений от установленных требований; - Контроль продукции. Название?		
15	Инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат - причинно-следственную диаграмму иначе называют диаграммой «рыбий скелет»	Диаграмма Исикавы	Указан единственно верный вариант ответа
16	Рассчитайте интегральный показатель качества приобретаемого оборудования если: экономический эффект от его использования за срок службы составляет 460000 р. стоимость оборудования 170000р. Эксплуатационные расходы составляют 68800р. Интегральный показатель качества определяется по формуле: Э – суммарный полезный эффект от потребления продукции (за срок службы до капитального ремонта) соотносится с суммой затрат на создание оборудования, руб. и эксплуатационные расходы (издержки) у потребителя, руб.	1,9	Указан единственно верный вариант ответа
17	Вам поручено организовать мониторинг качества выполнения транспортных услуг населению в муниципальном образовании. Предлагается следующий перечень мероприятий по организации мониторинга. Ответ: провести опрос пассажиров по качеству транспортных услуг включая: -достаточность интервала движения; - удобство и качество транспортных средств; - состояние остановочных комплексов; - наличие на остановках информации о времени прибытия нужного транспорта; - дополнительно произвести анализ оптимальности загруженности маршрутов; - оптимальность работы светофоров. - по итогам разработать мероприятия по улучшению работы транспорта. Соответствует ли данный перечень основным требованиям аудита СМК?	Соответствует	Указан единственно верный вариант ответа

6.2 КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Примерные вопросы к экзамену

Контролируемые компетенции – ОПК-10 - Способен оценивать и учитывать риски при управлении качеством

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Управление риском	Процесс изучения параметров объекта и субъекта риска, внешних и внутренних факторов, влияющих на объекте поведение субъекта риска, его оптимизации, планирования, учета и контроля, мотивации и регулирования выполнения работ по управлению риском.
2.	Риск управленческий –	характеристика управленческой деятельности, осуществляемой в ситуации той или иной степени неопределенности, например вследствие недостаточности или ненадежности информации, при выборе менеджером альтернативного решения, критерий эффективности которого связан с вероятностью проявления негативных условий реализации потерь или с вероятностью нейтрализации факторов неопределенности и увеличением прибыли. Риск проявляется в процессе реализации продукции производственно-хозяйственной системы и выступает одним из конечных результатов управления.
3.	Стандарты, применяемые при управлении рисками	Стандарты оценки результатов определяют критерии оценки фактически полученных результатов. Стандарты оценки результатов хорошо подходят для управления частыми, регулярными рисками. Так как они происходят каждый год, то можно анализировать динамику частоты и последствий до и после принятия мер. Но управление подобными рисками чаще всего осуществляется обычными профильными специалистами на своих рабочих местах исключается из сферы внимания риск-менеджера, который ориентирован на работу с более тяжелыми и непредвиденными опасностями. Стандарты оценки деятельности регламентируют, что и как должно делаться для управления рисками. При этом предполагается, что выполнение предписанных действий приведет к желаемым результатам. Они устанавливают, какие проверки, с какой периодичностью должны проводиться, как часто должны выполняться предупредительные мероприятия.

4	Финансовые риски	<p>Риски, связанные с финансовым обеспечением бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> — риски изменения финансовой конъюнктуры; — неправильного планирования и осуществления финансовой деятельности организации. <p>Примеры внешних неопределенных факторов: изменение курсов валют, процентных ставок, ставок и условий кредитов.</p> <p>Примеры внутренних неопределенных факторов: компетенция сотрудников, отвечающих за финансовое обеспечение, структура портфеля.</p>
5	Юридические риски	<p>Риски, связанные с юридическим обеспечением бизнеса:</p> <ul style="list-style-type: none"> — риски контактов с государственными органами (регистрация, лицензирование, акционерные дела, претензии налоговых и антимонопольных органов, уголовные преследования и др.); — гражданской ответственности, т. е. связанные с исками о причинении вреда со стороны третьих лиц, в том числе риски ответственности производителя; — договорные риски, связанные с ошибками и упущениями при оформлении договоров (невозможность защитить права организации). Иногда к юридическим относят все риски, связанные с изменением регулирования и нормативных документов, хотя это не совсем удачно. Подобные изменения удобнее рассматривать как внешние причины реализации рисков, относящихся к соответствующей сфере деятельности предприятия (финансам, производству, логистике и др.).
6	Безрисковая зона	<p>Зона деятельности организации, в рамках которой потери не ожидаются, т. е. результат осуществления запланированной операции с вероятностью в 99,9 % будет положительным. Идеальная категория «безрисковая зона» определяет условия управленческой деятельности, при которых вероятность успешного осуществления любых запланированных действий равна 100 %. Противоположная ей идеальная категория «зона абсолютного риска» тождественна условиям, при которых вероятность выполнения запланированных мероприятий равна нулю. Обе вышеназванные категории считаются идеальными по той причине, что в реальной управленческой деятельности определяемые ими условия никогда не возникают. В то же время все практические управленческие ситуации размещаются именно в пределах диапазона, ограниченного двумя рассматриваемыми идеальными категориями.</p>
7	Принципы риск-менеджмента	<p>Специальные принципы, регламентирующие порядок и правила управления рисками:</p> <ul style="list-style-type: none"> — лояльного отношения к рискам; — прогнозирования; — страхования; — резервирования; — минимизации потерь и максимизации доходов.
8	Совокупность методов управления рисками	<p>Выделяют семь основных групп методов управления рисками:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) юридические; 2) административные; 3) экономические; 4) социальные; 5) психологические; 6) производственные; <p>научно-прикладные.</p>
9	Диапазон экономических методов управления рисками	<p>Экономические методы управления основаны на рациональном распределении финансовых ресурсов организации с целью минимизации потенциальных потерь и максимизации возможных доходов, возникающих в ситуациях риска. Включает в себя методы:</p> <ul style="list-style-type: none"> — компенсации; — спекулирования; — стимулирования; — сдерживания. <p>Действие компенсационных методов основано на страховании и резервировании. Сущность страхования состоит в том, что организация направляет часть своих финансовых ресурсов на страхование рисков, при-бегая к услугам специализированных страховых компаний. Это позволяет частично или полностью компенсировать возможные потери и убытки, понесенные в случае неудачной реализации проекта.</p> <p>Методы сдерживания основаны на привлечении к материальной ответственности юридических и физических лиц, виновных в нанесении ущерба организации. Они широко применяются в практике современного менеджмента не только по отношению к работникам организации, но и по</p>

		<p>отношению к ее недобросовестным деловым партнерам.</p> <p>Основные инструменты методов экономического сдерживания – штрафы, неустойки, пени. Как и дисциплинарная группа административных методов управления, методы экономического сдерживания носят карающий характер и должны применяться только в тех случаях, когда это действительно необходимо для защиты интересов организации.</p>
10	Производственные методы управления рисками	<p>Суть производственных методов управления рисками направлена на минимизацию потерь от брака, производственных травм и иных внештатных ситуаций, возникающих в процессе осуществления основной деятельности организации. Она включает в себя две основные подгруппы технических и технологических методов.</p> <p>Технические методы управления рисками основаны на повышении надежности имеющейся у организации производственно-технической базы. Этого можно добиться двумя основными способами. Во-первых, за счет использования в производстве наиболее современного и передового оборудования. Во-вторых, за счет строгого соблюдения требований техники безопасности.</p> <p>Технологические методы управления рисками основаны на разработке (приобретении) и внедрении в производство наиболее передовых и эффективных технологий. Технология представляет собой совокупность приемов, методов и форм осуществления производственной деятельности.</p> <p>Совершенствование технологии позволяет добиться:</p> <ul style="list-style-type: none"> • повышения эффективности производства за счет роста производительности и снижения доли живого труда в себестоимости готовой продукции; • минимизировать уровень брака и сбоев за счет автоматизации производства; • снизить производственные издержки за счет внедрения ресурсосберегающих технологических процессов.
11	Задачи стратегического риск-менеджмента	<p>В круг задач стратегического риск-менеджмента входят:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) определение сферы деятельности организации (в том числе оценка уровня рисков в указанной сфере) и формирование основных направлений ее развития; 2) разработка стратегии (стратегического плана) управления рисками; 3) реализация стратегического плана; 4) оценка результатов деятельности по управлению рисками и внесение корректив в стратегический план и методы его реализации. <p>Процесс выбора стратегии управления рисками включает в себя следующие основные шаги:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) понимание текущей стратегии; 2) проведение анализа продукции; 3) выбор стратегии организации; 4) оценка выбранной стратегии.
12	Анализ продукции – один из главных инструментов стратегического управления рисками	<p>Анализ продукции – один из главных инструментов стратегического управления, который дает наглядное представление о том, что отдельные части бизнеса взаимосвязаны между собой.</p> <p>С помощью анализа портфеля продукции могут быть сбалансированы такие важнейшие факторы бизнеса, как риск, поступление денег, обновление и отмирание отдельных элементов организационной системы.</p> <p>Процедура анализа продукции состоит из основных шагов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбор уровней в организации для проведения анализа продукции. Необходимо определить последовательность уровней анализа продукции, который должен начинаться на уровне отдельного продукта и завершаться на верхнем уровне организации. 2. Фиксация единиц анализа, называемых стратегическими единицами бизнеса (СЕБ), для того чтобы использовать их в ходе проведения анализа продукции. Очень часто СЕБ отличаются от производственных единиц и могут охватывать один продукт, несколько продуктов, удовлетворяющих схожие потребности. Некоторые организации могут рассматривать СЕБ как продуктово-рыночные сегменты. 3. Определение параметров матриц анализа продукции проводится для того, чтобы иметь ясность в отношении сбора необходимой информации, а также для выбора переменных, по которым будет проводиться анализ. Например, при изучении привлекательности отрасли в качестве таких переменных могут служить размер рынка, степень защищенности от инфляции, прибыльность, темп роста рынка. <p>Измерение потенциала организации с использованием следующих переменных:</p>

		<p>доля рынка, рост доли рынка, относительная доля рынка по отношению к ведущей марке, лидерство в качестве или другие характеристики, такие как, например, издержки, прибыльность по отношению к лидеру. При определении размера матриц очень важную роль играет выбор единиц измерения объемов, норм приведения к единой базе, временных интервалов.</p> <p>1. Сбор и анализ данных, проводимых по многим направлениям, из которых выделяют четыре наиболее важных направления: привлекательность отрасли с позиции наличия позитивных и негативных аспектов у отрасли, характера и степени риска; конкурентная позиция организации; возможности и угрозы, которые оцениваются применительно к организации, а не по отношению к отрасли; ресурсы квалификация кадров, рассматриваемые с позиции наличия у организации потенциала для проведения конкурентной борьбы в каждой конкретной отрасли.</p> <p>Проведение анализа продукции с целью получения представления о ее текущем состоянии, на основе которого руководством могут быть сделаны прогнозы относительно будущего состояния организации.</p>
13	Политика риск-менеджмента	<p>Политика риск-менеджмента представляет собой совокупность форм, методов, приемов и способов управления рисками, возникающими в деятельности хозяйственной организации.</p> <p>В зависимости от ситуации, складывающейся на рынке, и организационных целей политика управления рисками может принимать три четко различимые формы:</p> <p>1. Политика профилактики</p> <p>Ее сущность состоит в прогнозировании возникновения рисков и принятия мер для их устранения. Основная цель – минимизация потенциальных потерь и убытков, которые может понести организация в ситуациях риска.</p> <p>Основные методы управления рисками:</p> <ul style="list-style-type: none"> – уголовные и административно-правовые; – сдерживающие; – дисциплинарные; – социальные; – психологические; – производственные. <p>2. Политика нейтрализации</p> <p>Ее смысл заключается в нейтрализации негативных последствий, которые часто возникают в ситуациях риска.</p> <p>Основная цель – компенсация потерь и убытков организации, связанных с неудачной реализацией рискованных проектов, для ее достижения используются гражданско-правовые и компенсационные методы управления.</p> <p>3. Политика стимулирования</p> <p>Основная цель – получение максимальной прибыли за счет реализации проектов с высокой степенью риска. Реализация указанной формы политики риск-менеджмента осуществляется посредством максимизации планируемой рентабельности проекта при помощи спекулятивных мер.</p>
14	Зоны риска и ситуации неопределенности	<p>Риск непосредственным образом связан с управлением и находится в прямой зависимости от эффективности и обоснованности принимаемых управленческих решений. Важный элемент принятия управленческих решений в системе риск-менеджмента – процесс уравнивания уровней риска и потенциально возможной выгоды. Чем выше процент предполагаемого дохода, тем на больший риск может пойти менеджер, принимая решения. Для оценки степени риска целесообразно использовать прием разделения сферы возможной деятельности организации на четыре основные зоны: безрисковую, допустимого риска, критического риска, катастрофического риска.</p> <p>Безрисковой считается зона деятельности, в которой потери не ожидаются, т. е. результат осуществления запланированной операции с вероятностью в 99,9 % будет положительным.</p> <p>Зона допустимого риска – область, в пределах которой величина возможных потерь не превышает ожидаемой прибыли.</p> <p>Зона критического риска – область возможных потерь, превышающих величину ожидаемой прибыли вплоть до величины полной рас-четной выручки (суммы затрат и ожидаемой прибыли).</p> <p>Зона катастрофического риска – область вероятных потерь, которые по своей величине превосходят критический уровень и могут достичь размера, равного собственному капиталу предприятия. Катастрофический риск способен привести организацию к банкротству.</p>

15	Отраслевой риск	<p>Отраслевой риск – вероятность потерь в результате изменений в экономическом состоянии отрасли, зависящая от степени этих изменений как внутри отрасли, так и по сравнению с другими отраслями.</p> <p>С работой предприятий отрасли, а следовательно, и с уровнем отраслевого риска непосредственно связаны стадия промышленного жизненного цикла отрасли и внутриотраслевая среда конкуренции. Уровень внутриотраслевой конкуренции является источником информации об устойчивости организаций в данной отрасли по отношению к организациям других отраслей и служит оценкой отраслевого риска. Уровень внутриотраслевой конкуренции отражает следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – степень ценовой и неценовой конкуренции; – легкость или сложность вхождения организации в отрасль; – наличие или недостаток близких и конкурентоспособных по цене заменителей; – уровень платежеспособного спроса; – наличие необходимых организации ресурсов; – политическое и социальное окружение. <p>Хозяйствующим субъектам необходимо постоянно учитывать отраслевой риск при любых видах деятельности, поскольку условия, в которых функционирует отрасль, подвержены неожиданным, иногда резким изменениям.</p>
----	-----------------	--

ПК-2 - Способен организовывать работу по предотвращению выпуска бракованной продукции

1	<p>Семь основных инструментов качества», которые могут быть применены на любом предприятии:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. метод стратификации; 2. метод контрольного листка; 3. метод гистограммы; 4. метод диаграммы Парето; 5. метод диаграммы Исикавы; 6. метод диаграммы рассеяния; 7. метод контрольных карт.
2	<p>Применение «Причинно – следственной диаграммы Исикавы» в процессе контроля качества</p>	<p>Причинно – следственная диаграмма Исикавы – инструмент, который позволяет выявить наиболее существенные факторы (причины), влияющие на конечный результат - причинно-следственную диаграмму иначе называют диаграммой «рыбий скелет» - Для составления причинно-следственной диаграммы необходимо подобрать максимальное число факторов, имеющих отношение к характеристике, которая вышла за пределы допустимых значений. Наиболее эффективным считается групповой метод анализа причин, называемый «мозговым штурмом».</p>
3	<p>Содержание пирамиды качества</p>	<p>Внутрифирменная иерархия качества является основанием так называемой пирамиды качества, отображающей влияние качества на общество в целом, представляет 4 уровня</p> <ul style="list-style-type: none"> - качество продукции; - качество деятельности; - качество фирмы; - всеобщее качество
4	<p>Классификация показателей качества продукции по количеству характеризующих свойств</p>	<p>В классификацию показателей качества продукции по количеству характеризующих свойств включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Единичные; • Комплексные; • Интегральные.
5	<p>Классификация показателей качества продукции по характеризующим свойствам</p>	<p>В классификацию показателей качества продукции по характеризующим свойствам включают:</p> <p>А. Назначения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Надежности. Экономичности. Эргономичности. Эстетичности. <p>Б. Технологичности:</p> <ul style="list-style-type: none"> Стандартизации и унификации. - Экологические. Безопасности. Транспортабельности

6	Классификация показателей качества продукции по этапам определения значений показателей	Классификация показателей качества продукции по этапам определения значений показателей следующие: Прогнозные. Проектные. Производственные. Эксплуатационные
7	Требования к показателям качества	Способствовать обеспечению соответствия качества продукции потребностям экономики и населения; <ul style="list-style-type: none"> • быть стабильными; • учитывать современные достижения науки и техники, основные направления технического процесса и мирового рынка; • характеризовать все свойства продукции, определяющие ее качество; • поддаваться оценке на всех стадиях жизненного цикла изделия
8	Витки спирали ДЖУРАНА	1. Исследования рынка. 2. Разработка проектного задания. 3. Проектно-конструкторские работы. 4. Составление технических условий. 5. Разработка технологий и подготовка производства. 6. Материально-техническое снабжение. 7. Изготовление инструментов и контрольно-измерительных средств. 8. Производство. 9. Контроль процесса производства. 10. Контроль готовой продукции. 11. Испытание рабочих характеристик продукции. 12. Сбыт. 13. Техническое обслуживание. 14. Утилизация. 15. Новое исследование рынка
9	Концепция Ф. Кросби бездефектного изготовления продукции	-Предупреждение появления дефектов, а не их исправление. -Направление усилий на сокращение уровня дефектности в производстве. -Оправдание нужд потребителя в бездефектной продукции. -Формирование четких целей в области повышения качества на долгий период. -Понимание того, что качество работы компании определяется не только качеством производственных процессов, но и качеством деятельности непромышленных подразделений. -Признание необходимости финансирования анализа деятельности в области качества. -Ключевым принципом программы бездефектного изготовления продукции является полное исключение дефектов из производственной сферы.
10	Система качества Тейлора, основные элементы	Устанавливала требования к качеству изделий (деталей) в виде полей допусков или определенных шаблонов, настроенных на верхнюю и нижнюю границы допусков, — проходные и непроходные калибры; - были введены первые профессионалы в области качества — инспектора; - система мотивации предусматривала штрафы за дефекты и брак, а также увольнение; - система обучения сводилась к профессиональной подготовке и обучению работать с измерительным и контрольным оборудованием. - взаимоотношения с поставщиками и потребителями строились на основе требований, установленных в технических условиях, выполнение которых проверялось при приемочном контроле (входном и выходном).
11	Использование в организациях «Контрольные листы»	Контрольные листки (листы) – это инструмент для сбора данных и их автоматического упорядочения для облегчения дальнейшего использования собранной информации. -Цели сбора данных в процессе контроля состоят в следующем: - Контроль и регулирование производственного процесса; - Анализ отклонений от установленных требований; - Контроль продукции
12	Тотальный менеджмент качества с учетом потребностей общества	<ul style="list-style-type: none"> • качество как удовлетворение требований и потребностей общества, владельцев, потребителей и служащих; • всеобщее обучение стандартам ИСО; • усиление мотивации под влиянием заинтересованных сторон; - • самооценка и сертификация; • сертификация поставщиков.
13	Принципы построения СМК при ориентации на потребителя:	Применение принципа ориентации на потребителя обычно проявляется в следующих действиях: 1) понимание потребностей и ожиданий потребителей; 2) обеспечение соответствия целей и задач организации потребностям и ожиданиям потребителей; 3) распространение информации о потребностях и ожиданиях потребителей внутри организации; 4) измерение удовлетворенности потребителей и результатов действий; 5) управление (менеджмент) взаимоотношениями с потребителями; 6) обеспечение сбалансированного подхода к потребителю и другим заинтересованным сторонам.
14	Принципы построения СМК - вовлечённость персонала:	Применение принципа вовлечения персонала обычно проявляется в следующих действиях: 1) понимание важности собственного вклада и роли в организации; 2) определение ограничений на деятельность работников; 3) определение роли и ответственности работников в решении проблем; 4) оценка собственных

		показателей в сравнении со своими личными целями и задачами; 5) активный поиск возможностей повышения своей компетентности, знаний и опыта; 6) свободный обмен знаниями и опытом.
15	Проявление принципа – процессного подхода в действиях по СМК	Применение принципа процессного подхода обычно проявляется в следующих действиях: 1) применение структурированных методов для определения ключевых видов деятельности, необходимых для получения желаемого результата; 2) установление ясной ответственности и отчетности для руководства ключевыми видами деятельности; 3) понимание и измерение возможностей ключевых видов деятельности; 4) определение внутренних и внешних взаимосвязей между функциями организации; 5) сосредоточенность руководства на таких факторах, как ресурсы, методы и материалы, которые улучшают ключевые виды деятельности организации; 6) оценивание рисков, последствий и воздействий для потребителей, поставщиков и других заинтересованных сторон.

ПК-5 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции

1	Аудит первой стороной (внутренний аудит)	<p>Это аудит, проводимый организацией у себя же, т.е. внутренняя проверка. Он представляет руководству информацию о том: выполняются ли его приказы, распоряжения; так ли система качества действенная и эффективна, как ей следует быть; где внедренная СМК дает сбои.</p> <p>Внутренний аудит позволяет обеспечить "каналы связи" по всей организации и выявить возможности улучшения. Внутренний аудит производится необязательно на одной площадке. Внутренние проверки могут проводиться, например, в филиалах организации, дочерних и зависимых подразделениях.</p> <p>Организация руководит своей внутренней проверкой и демонстрирует, что её система менеджмента соответствует требованиям применимого стандарта.</p> <p>Внутренние аудиты можно использовать в процессе подготовки к сертификации, для определения, как продвигается организация к проверке второй и третьей стороной.</p>
2	Аудит второй стороной	<p>Это проверка организации от имени потребителя или другой заинтересованной стороны. Цель аудита второй стороной - получить достаточную информацию о системе менеджмента организации для обеспечения уверенности потребителя в том, что его специфические требования будут выполняться гарантировано и стабильно.</p> <p>Результаты аудита обычно влекут за собой коммерческие решения, кото-рые могут повлиять на будущее обеих организаций. Поэтому он должен быть проведен квалифицированным обученным персоналом, что является гарантией получения достоверной информации.</p> <p>Неудобством для проверяемых организаций будет являться то, что они могут в течение короткого периода времени подвергаться нескольким проверкам, проводимыми второй стороной. Часто могут иметь место различия в требованиях или их различные интерпретации.</p> <p>Аудит второй стороной может проводиться независимой организацией (например, органом по сертификации или консалтинговой компанией), но это будет аудит от имени заинтересованной стороны, если эта сторона выступает в роли заказчика аудита и, соответственно, получает от проверяющей организации отчет по результатам проверки.</p>
3	Аудит третьей стороной	<p>Это проверка реализованной СМК, проводимая внешней независимой организацией (третьей стороной). Чаще всего оценка третьей стороной применяется с целью сертификации системы качества предприятия, необходимая в первую очередь для участия в международной экономической деятельности, для участия в торгах, тендерах для поставок на муниципальные и государственные нужды т.д.</p>
4	Цели внутреннего аудита СМК	<p>Регулярное проведение внутренних аудитов позволяет:</p> <p>а) убедиться в соответствии системы менеджмента требованиям соответствующего стандарта и требованиям, установленным самой организацией в документированных процедурах, стандартах предприятия, инструкциях и другой нормативной документации;</p> <p>б) предоставить уверенность руководству и заинтересованным сторонам в результативности системы менеджмента: внутренний аудит обеспечивает обратную связь, представляя руководству объективную информацию о том, как функционирует система.</p> <p>в) выявить оперативные проблемы, риски, возможности для улучшения: во время проведения проверки любой системы, аудитор имеет благоприятную возможность</p>

		<p>для того, чтобы заметить сложности в исполнении системой требований, или проблемы в самой системе, или в процедурах;</p> <p>г) обеспечить обратной связью для проведения корректирующих действий: в ходе внутреннего аудита выявляются несоответствия установленным требованиям, затем разрабатываются и осуществляются корректирующие действия для устранения причин выявленных несоответствий;</p> <p>д) внутренний аудит является действенным инструментом отладки системы на стадии ее внедрения: проведение аудитов на стадии внедрения и подготовки системы менеджмента к сертификации помогает «запустить» систему и выявить области, в которых система даёт сбой.</p>
5	Содержание программы аудита СМК	<p>Программа аудита может включать один или нескольких аудитов, запланированных на конкретные сроки. В программу также могут быть включены дополнительные виды деятельности, необходимые для планирования и организации аудитов, такие, как подготовка и проведение стажировок аудиторов, контроль за проведением аудитов и т.д.</p> <p>В программе аудита должны быть определены:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цели и объём программы, • ответственность по программе аудита в целом и по отдельным аудитам • процедуры, в соответствии с которыми должны проводиться аудиты <p>Руководство организации должно назначить лиц, ответственных за управление программой аудита, и предоставить им полномочия, необходимые для установления программы аудита, обеспечения необходимыми ресурсами, реализации, мониторинга, анализа и улучшения программы.</p> <p>В крупных организациях уже на стадии разработки и внедрения системы менеджмента целесообразно предусмотреть создание службы внутреннего аудита. Служба внутреннего аудита укомплектовывается сотрудниками, имеющими опыт практической работы и прошедшими специальное обучение. Функции, ответственность и полномочия сотрудников устанавливаются в процедуре по внутреннему аудиту и должностных инструкциях.</p>
6	Методы и техника работы аудитора	<p>Источниками информации для аудитора являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сотрудники и их деятельность; • документы, такие как, планы, стандарты, процедуры, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, контракты и заказы; • отчетные документы, базы данных, результаты анализов, показатели работы; • технологическое и измерительное оборудование, • отчетные документы, базы данных, результаты анализов, показатели работы; <p>Поскольку только проверенная информация может стать объективным свидетельством, аудитор должен стараться использовать несколько источников информации, чтобы убедиться в её достоверности.</p> <p>Существует три метода сбора информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ чтение и анализ документации в проверяемой области, чтобы проверить действительно ли люди выполняют свою работу в соответствии с процедурами и инструкциями. ➤ опрос - чтобы услышать, как сотрудники понимают и как они действуют, чтобы выполнять процедуры и инструкции; ➤ наблюдение за деятельностью, за тем как люди на самом деле выполняют процедуры и инструкции в своей каждодневной работе;
7	Риски, связанные с программой аудита	<p>Существует множество различных рисков, которые могут повлиять на достижение поставленных целей программы аудита. Лицу, управляющему программой аудита, следует учитывать риски, связанные с:</p> <ul style="list-style-type: none"> • планированием, например, неправильная установка соответствующих целей аудита, неверное определение объема, количества, продолжительности, мест проведения и графика аудитов. • ресурсами, например, нехватка времени для подготовки и проведения аудита, • выбором группы по аудиту, например, отсутствие необходимого количества компетентных аудиторов для результативного проведения аудита; • коммуникацией, например, плохо работающие процессы/каналы внутреннего или внешнего обмена информацией; • реализацией, например, ненадлежащая координация в рамках программы аудита или недостаточное внимание к вопросам информационной безопасности и конфиденциальности;

		<ul style="list-style-type: none"> • управлением отчетными документами, например, неумение аудитора вести отчетные документы по результатам аудита в соответствии с процедурами внутреннего аудита; • мониторингом, анализом и улучшением программы аудита, например, неэффективный мониторинг выходных данных программы аудита. • готовностью к сотрудничеству проверяемой организации, в частности, доступностью свидетельств, которые должны быть собраны.
8	Необходимые ресурсы по программе аудита СМК	<p>Организация должна на стадии планирования аудитов определять, какие потребуются ресурсы по программе аудита и обеспечить их выделение. При определении свода ресурсов необходимо учитывать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Персонал для проведения внутренних аудитов. В небольших организациях для обеспечения независимости аудиторов от проверяемой деятельности, возможно, потребуется пригласить сторонних специалистов для проведения аудитов. • Ресурсы для обеспечения аудиторов методическими пособиями, справочными документами, инструкциями, формами регистрации информации. • Ресурсы для обеспечения командировочных расходов. • Ресурсы, необходимые для оценки и поддержания компетентности аудиторов и улучшения их деятельности.
9	Документирование программы аудита	Программа аудита должна быть документально оформлена и доведена до сведения аудиторов и руководителей проверяемых подразделений или процессов. Программа должна быть утверждена руководством организации, так как проведение аудитов нарушает производственный процесс, отвлекает от основной деятельности аудиторов и проверяемых.
10	Показатели результативности аудита СМК	<p>Мониторинг процесса внутреннего аудита осуществляется с целью контроля за выполнением запланированных мероприятий и оценки степени достижения целей программы аудита. Необходимо установить индикаторы процесса, позволяющие оценивать результативность выполнения программы аудита.</p> <p>Индикаторы необходимо установить таким образом, чтобы они позволяли:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ контролировать соответствие деятельности по аудиту программе и графикам аудитов (например, в соответствующих документах предусмотреть графы для отметок о выполнении запланированных мероприятий, даты их выполнения и подписи ответственного лица); ➢ оценивать способность аудиторских групп выполнять план аудита (в качестве индикаторов здесь могут использоваться: выполнение/невыполнение плана конкретного аудита, соответствие/несоответствие деятельности аудиторов процедурам по программе аудита, соблюдение/несоблюдение сроков сдачи отчёта по аудиту и т.д.). <p>Организация должна осуществлять анализ данных, полученных в ходе мониторинга выполнения программы аудита. В результате такого анализа лица, ответственные за управление программой аудита должны выявлять возможности и предпринимать действия по улучшению программы аудита. Например, в результате анализа может быть установлено, что частота аудитов недостаточна для поддержания системы менеджмента в рабочем состоянии или аудиторы не обладают необходимой компетентностью и т.д.</p>
11	Отчетные документы по программе аудита	<p>Необходимо вести отчетные документы (записи) о планировании, проведении и результатах внутреннего аудита. К таким документам могут относиться:</p> <p>планы проведения аудитов СМК;</p> <ul style="list-style-type: none"> • отчеты о проведенных аудитах; • отчеты о несоответствиях, • отчеты о корректирующих действиях • записи об опыте работы аудиторов, о прохождении ими обучения, • о результатах оценки их деятельности и компетентности. • записи по результатам мониторинга и анализа выполнения программы аудита.
12	Требования к чек – листам и формам для регистрации информации.	<p>Чек-лист – это контрольный перечень вопросов, которые должен проверить аудитор. Он может быть составлен и в форме вопросов к сотрудникам проверяемого подразделения, или в форме памятки для аудитора с указанием всех пунктов стандарта, по которым он планирует провести проверку.</p> <p>Назначение чек-листов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чек-лист направляет работу аудитора, • Чек-лист позволяет распределить время на проведение аудита подразделения,

		<ul style="list-style-type: none"> • Чек-лист служит аудитору процедурой по сбору объективных свидетельств, • Чек-лист служит структурно организованным списком объектов аудита, • Чек-лист может служить отчетным документом для аудитора. <p>Чек-лист составляется на основании рассмотрения документации, применимой к деятельности проверяемого подразделения. При ознакомлении с документами аудитор акцентирует внимание на ключевых вопросах:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Каким образом распределена ответственность за выполнение проверяемой деятельности? • Как планируется данная деятельность? • Какое оборудование применяется? • Какие используются методы контроля? • Какие отчетные документы оформляются? и.т.д. <p>Чек-листы можно использовать и как блокнот для заметок и/или журнал хода проверки.</p>
13	Содержание чек-листов для аудита СМК	<p>Чек-лист должен быть составлен таким образом, чтобы в проверку были включены:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Все, что является критической характеристикой в отношении объекта проверки. К критическим характеристикам может относиться то, что оказывает влияние на удовлетворённость потребителя, окружающую среду, безопасность, а также те характеристики, которые составляют для организации серьезный экономический риск. • Периодически повторяющиеся проблемы, • Проблемы, выявленные в результате оценок системы менеджмента со стороны внешних организаций. • Проблемы, выявленные в ходе предшествующих внутренних проверок, в том числе в других подразделениях. <p>В чек-листе могут указываться закрытые (требующие ответа «да» или «нет») или открытые (требующие развернутого ответа) вопросы. Предпочтение отдается открытым вопросам.</p>
14	Сбор и проверка информации о действующей СМК	<p>Аудитор осуществляет сбор информации, используя различные источники. Информация после проверки становится объективным свидетельством. Существуют 3 основных способа получения объективных свидетельств:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Чтение нормативных и отчетных документов. • Беседа с персоналом, • Наблюдение за деятельностью. <p>В результате оценки объективных свидетельств относительно критериев аудита (требований) образуются наблюдения аудита, указывающие на соответствие, несоответствие или возможность улучшения.</p> <p>На основе анализа наблюдений аудита составляется заключение по результатам аудита, которое может указывать на необходимость корректирующих действий или на области возможных улучшений.</p>
15	Схемы обследования конкретного объекта аудита СМК	<ul style="list-style-type: none"> • прослеживание вперед - обследование от начала процесса до его результата или до заданной точки; Данная схема является предпочтительной, если аудитор проверяет новый для себя процесс, с которым он раньше не сталкивался. Обследование процесса от начала до конца позволяет аудитору лучше разобраться в специфике процесса. • прослеживание назад - обследование от результата процесса к его началу; Данную схему уместно применять при проверке процессов, с которыми аудитор хорошо знаком. Если на выходе процесса выявляется какой-либо сбой или несоответствующая продукция, прослеживание процесса назад позволит выявить причину данного сбоя. • частичное прослеживание - обследование проводится, начиная с произвольно выбранной точки процесса вперед или назад. Частичное прослеживание применяется при проверке второстепенных процессов с целью экономии времени аудита. <p>Аудиты систем менеджмента строятся на принципе выборочности. Это означает, что если мы смотрим образцы, обладающие теми же свойствами, что и весь массив информации (т.е. репрезентативные образцы), мы можем быть уверены, что то, что справедливо</p>

6.3 Методические материалы, определяющие критерии оценивания сформированности компетенций

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

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