

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 10:51:56

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 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины	Б1.О.24 Деловые коммуникации и документооборот
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 Деловые коммуникации и документооборот входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули).

Компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах		
УК-9.1 Использует базовые дефектологические знания для осуществления адаптивных социальных коммуникаций и в профессиональной сфере	Командообразование и работа в команде Адаптация лиц с ОВЗ	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	Стандарты и регламенты управления качеством	Производственная практика: преддипломная практика Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
ОПК-11.2: Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии	Стандарты и регламенты управления качеством	Прикладные программы управления проектами 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-5.3	Анализ больших данных	Управление рисками Системы менеджмента качества

Анализирует и выбирает оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)		Бережливое производство Управление затратами на обеспечение качества Стандарты качества в управленческой деятельности Производственная практика: организационно-управленческая Производственная практика: преддипломная практика Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
--	--	--

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

Изучение дисциплины Деловые коммуникации и документооборот в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Универсальные компетенции (УК):

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
УК-9.1 Использует базовые дефектологические знания для осуществления адаптивных социальных коммуникаций и в профессиональной сфере	УК-9.1:Знать теоретические и методические основы дефектологических знаний для осуществления адаптивных социальных коммуникаций и в профессиональной сфере	УК-9.1:Уметь применять базовые дефектологические знания для осуществления адаптивных социальных коммуникаций и в профессиональной сфере	УК-9.1:Владеть навыками использования дефектологических знаний для осуществления адаптивных социальных коммуникаций и в профессиональной сфере

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	ОПК-11.1:Знать	ОПК-11.1:Уметь	ОПК-11.1:Владеть

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	теорию и методику разработки технической документации в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления	работать с технической документацией в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления	технологией использования технической документации в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления
ОПК-11.2: Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии	ОПК-11.2: Знать основы разработки моделей и методов внедрения систем менеджмента качества в предприятии	ОПК-11.2: Уметь сформировать содержание и последовательность этапов внедрения систем менеджмента качества в предприятии	ОПК-11.2: Владеть навыками внедрения систем менеджмента качества в предприятии

Профессиональные компетенции (ПК):

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-5.3 Анализирует и выбирает оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ПК-5.3: Знать основы анализа и выбора оптимальных методов и методик решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ПК-5.3 Уметь анализировать и выбирать оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)	ПК-5.3 Владеть технологией выбора оптимальных методов и методик решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)

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 4
Контактная работа, в том числе:	36.15/1
Занятия лекционного типа	18/0.5

Занятия семинарского типа	18/0.5
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Самостоятельная работа:	53.85/1.5
Промежуточная аттестация	18/0.5
Вид промежуточной аттестации: Зачет	Зач
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Деловые коммуникации и документооборот 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						
Раздел 1							
Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота							
Тема 1.	Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Тема 2.	Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Тема 3.	Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Тема 4.	Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Раздел 2							
Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота							
Тема 5.	Эффект коммуникаций	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Тема 6.	Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3

Тема 7.	Правила эффективных коммуникаций.	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
Тема 8.	Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
9.	Методы управления организационными конфликтами	2	2				УК-9.1, ОПК11.1, ОПК-11.2, ПК-5.3
	Контроль	18					
	Итого	18	18	0.15		53.85	

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / В. А. Спивак. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 460 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15321-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536170>

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 319 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16604-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560024>

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/>)
 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 **Деловые коммуникации и документооборот:**

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

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах			
№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ	Критерии оценивания
1	Дефектология – это наука, изучающая: А только физические недостатки людей Б психолого-педагогические особенности людей с нарушениями развития В исключительно речевые расстройства	В	Указан единственно верный вариант ответа
2	Кто из перечисленных специалистов НЕ относится к дефектологам? А логопед Б психиатр В сурдопедагог	Б	Указан единственно верный вариант ответа

3	<p>Адаптивная коммуникация – это:</p> <p>А общение без учета особенностей собеседника</p> <p>Б общение, учитывающее возможности и ограничения человека с ОВЗ</p> <p>В только письменное общение</p>	Б	Указан единственно верный вариант ответа								
4	<p>Что важно учитывать при профессиональной адаптации человека с интеллектуальными нарушениями?</p> <p>А только физические возможности</p> <p>Б полное исключение социальных контактов</p> <p>В пошаговое обучение, визуализацию, повторение</p>	В	Указан единственно верный вариант ответа								
5	<p>Инклюзивное рабочее место предполагает:</p> <p>А трудоустройство только здоровых сотрудников</p> <p>Б создание условий для работников с разными возможностями</p> <p>В отказ от адаптации рабочих мест</p>	Б	Указан единственно верный вариант ответа								
6	<p>Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов деловых коммуникаций, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах людьми с ОВЗ и их определений</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Вид деловой коммуникации</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. вербальная речь</td> <td>А. это одна из форм существования языка, которая использует графические знаки (буквы, цифры и другие символы) для передачи информации.</td> </tr> <tr> <td>2. альтернативная коммуникация</td> <td>Б. это невербальные проявления, которые указывают на враждебность, гнев или готовность к конфронтации.</td> </tr> <tr> <td>3. письменная речь</td> <td>В это методы общения, которые заменяют или дополняют устную речь, когда человек испытывает трудности с ее использованием. Она включает в себя использование жестов, графических символов, предметных символов, электронных устройств и других средств, чтобы помочь человеку выразить свои мысли, чувства и потребности.</td> </tr> </tbody> </table>	Вид деловой коммуникации	Определение	1. вербальная речь	А. это одна из форм существования языка, которая использует графические знаки (буквы, цифры и другие символы) для передачи информации.	2. альтернативная коммуникация	Б. это невербальные проявления, которые указывают на враждебность, гнев или готовность к конфронтации.	3. письменная речь	В это методы общения, которые заменяют или дополняют устную речь, когда человек испытывает трудности с ее использованием. Она включает в себя использование жестов, графических символов, предметных символов, электронных устройств и других средств, чтобы помочь человеку выразить свои мысли, чувства и потребности.	<p>1-Г</p> <p>2-В</p> <p>3-А</p> <p>4-Б</p>	Указаны все верные варианты ответов
Вид деловой коммуникации	Определение										
1. вербальная речь	А. это одна из форм существования языка, которая использует графические знаки (буквы, цифры и другие символы) для передачи информации.										
2. альтернативная коммуникация	Б. это невербальные проявления, которые указывают на враждебность, гнев или готовность к конфронтации.										
3. письменная речь	В это методы общения, которые заменяют или дополняют устную речь, когда человек испытывает трудности с ее использованием. Она включает в себя использование жестов, графических символов, предметных символов, электронных устройств и других средств, чтобы помочь человеку выразить свои мысли, чувства и потребности.										

	4. жесты агрессивного характера	Г. это форма общения, использующая слова, произнесенные вслух или написанные, для передачи информации и обмена сообщениями												
7.	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов различных нарушений, связанных с восприятием и производством речи, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах и их примерами		1-В 2-А 3-Б 4-Г	Указаны все верные варианты ответов										
	Нарушения, связанные с восприятием и производством речи	Примеры												
	1. алалия	А. явление, при котором зрение утрачивается полностью или по большей части												
	2. слепота	Б. нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или слухом												
	3. дислексия	В. нарушение речи у детей, характеризующееся полным отсутствием или грубым недоразвитием речи, которое не связано с нарушениями слуха или интеллекта.												
	4. тугоухость	Г. стойкое нарушение слуха, при котором у человека ослабляется восприятие звуков.												
8	Укажите этапы последовательности социальной реабилитации А. Формирование навыков самообслуживания Б. Социальная интеграция в общество В. Развитие коммуникативных умений Г. Психологическая поддержка Правильный ответ: А → В → Г → Б		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>А</td> <td>В</td> <td>Г</td> <td>Б</td> </tr> </table>	1	2	3	4	А	В	Г	Б	Дан верный ответ		
1	2	3	4											
А	В	Г	Б											
9	В какой последовательности осуществляется профессиональной ориентации лиц с ОВЗ А. Профдиагностика (оценка способностей и ограничений)		<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>В</td> <td>Д</td> <td>Б</td> <td>Г</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	А	В	Д	Б	Г	Дан верный ответ
1	2	3	4	5										
А	В	Д	Б	Г										

	Б. Трудоустройство с сопровождением В. Профконсультирование (подбор подходящих профессий) Г. Социально-трудова́я адаптация Д. Профподготовка (обучение навыкам)		
10	Какое нарушение развития характеризуется стойкими трудностями в социальной коммуникации и взаимодействии, если: - люди испытывают трудности в понимании невербальных сигналов, таких как мимика и жесты, а также в установлении и поддержании социальных связей; - характерны ограниченные, повторяющиеся модели поведения, интересов и занятий	Расстройство аутистического спектра (РАС)	Указан единственно верный вариант ответа
11	Для какого человека наиболее подходящими методами коммуникации являются альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как система PECS (коммуникация с обменом карточками), использование жестов, мимики и взгляда, а также электронные устройства с речевым выходом.	Для невербального человека с ДЦП	Указан единственно верный вариант ответа
12	Какой метод реабилитации включает в себя комплекс мер, направленных на восстановление или приобретение трудовых навыков и способностей, необходимых для возвращения человека к трудовой деятельности или смены профессии, основанный на профессиональной ориентации, обучение, переобучении, повышении квалификации, содействии в трудоустройстве и адаптацию на рабочем месте.	Профессиональная реабилитация	Указан единственно верный вариант ответа
13	Процесс, направленный на обеспечение равных возможностей и прав для всех людей, независимо от их физических, ментальных, социальных или иных особенностей, для полноценного участия в общественной жизни. В широком смысле, это означает создание условий, при которых каждый человек может чувствовать себя принятым, уважаемым и иметь возможность вносить свой вклад в общество	Инклюзия	Указан единственно верный вариант ответа
14	В отделе конструкторского бюро работает сотрудник с нарушением слуха (глухотой). Коллеги часто забывают о его особенностях, разговаривают, не поворачиваясь лицом, или обсуждают важные вопросы в шумном помещении. В результате он чувствует себя изолированным и пропускает ключевую информацию. Какие дефектологические знания и практические меры помогут улучшить коммуникацию в коллективе?	1.Обучение коллег основам сурдокоммуникации (жесты, письменная речь, артикуляция). 2.Использование визуальных средств (электронные доски, чаты, субтитры в видеоконференциях).	Допустимые ответы 1. Обучение коллег основам сурдокоммуникации (жесты, письменная речь, артикуляция). 2.Использование визуальных средств (электронные доски, чаты, субтитры в видеоконференциях). 3.Психологическая поддержка сотрудника

			для предотвращения социальной изоляции
15	У студента нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или слухом. Ему сложно читать и/или писать, даже если он очень старается и у него нет других проблем со здоровьем. Преподаватель считает, что он просто ленится. Как дефектология может помочь в этой ситуации?	Альтернативные форматы заданий (устные ответы, видео-проекты).	Допустимые ответы Альтернативные форматы заданий (устные ответы, видео-проекты) ИЛИ Индивидуальный учебный план с учетом особенностей
16	Клиент недоволен задержкой поставки товара и в резкой форме высказывает претензии по телефону. Вы понимаете, что задержка произошла по вине логистической компании, но клиент обвиняет именно Ваш отдел. Как Вы выстроите деловую коммуникацию в профессиональной сфере, чтобы снизить напряжение и сохранить деловые отношения?	Извиниться, объяснить ситуацию и предложить компенсацию (скидку, бонус).	Допустимые ответы Извиниться, объяснить ситуацию и предложить компенсацию (скидку, бонус). ИЛИ Спокойно выслушать, не перебивая, а затем предложить варианты решения.
17	Вы – новый сотрудник в компании. Коллектив работает вместе давно, и вы чувствуете, что коллеги относятся к вам настороженно. На совещании Ваш начальник предлагает Вам высказать свое мнение по проекту, но Вы замечаете, что некоторые коллеги переглядываются и улыбаются. Вы обратились за помощью к дефектологу. Как, используя его советы, Вы построите свою коммуникацию, чтобы адаптироваться в коллективе и завоевать доверие коллег?	Вежливо изложить свою позицию, подчеркнув, что готовы учитывать опыт команды	Допустимые ответы Вежливо изложить свою позицию, подчеркнув, что готовы учитывать опыт команды ИЛИ После совещания поговорить с коллегами наедине, чтобы выяснить причину их реакции.

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	Какой принцип цифровой экономики наиболее важен для электронного документооборота в управлении качеством? А блокчейн-технологии Б виртуальная реальность В Криптовалюты Г сквозная цифровизация процессов	Г	Указан единственно верный вариант ответа
2	Какой формат электронного документа наиболее универсален для долгосрочного хранения? А DOCX Б PDF/A В TXTГ JPEG	Б	Указан единственно верный вариант ответа
3	Какой инструмент чаще всего используется для автоматизации документооборота в цифровой экономике?	А	Указан единственно верный вариант ответа

	АСЭД (Система электронного документооборота) Б 1С: Бухгалтерия В Microsoft Excel Г SAP ERP														
4	Какой аспект критически важен для обеспечения подлинности электронных документов? А цветовая схема документа Б электронная подпись (ЭП) В размер файла Г количество страниц	Б	Указан единственно верный вариант ответа												
5	Какой процесс в управлении качеством требует обязательного документирования? А Уборка офиса Б Корпоративные праздники В Внутренние аудиты Г Обучение сотрудников без сертификации	В	Указан единственно верный вариант ответа												
6	Сравните столбцы и сопоставьте термин документооборота с его определением		Указаны все верные варианты ответов												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Термин</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Электронный документооборот (ЭДО)</td> <td>А. Данные, оставленные пользователем в цифровой среде</td> </tr> <tr> <td>2. СЭД (Система электронного документооборота)</td> <td>Б. Информация, описывающая структуру и атрибуты документа (автор, дата создания и т. д.)</td> </tr> <tr> <td>3. Цифровой след (Digital Footprint)</td> <td>В. Процесс создания, проверки, утверждения и распространения документов в цифровой форме</td> </tr> <tr> <td>4. Метаданные документа</td> <td>Г Программное обеспечение для управления жизненным циклом документов</td> </tr> </tbody> </table>	Термин	Определение	1. Электронный документооборот (ЭДО)	А. Данные, оставленные пользователем в цифровой среде	2. СЭД (Система электронного документооборота)	Б. Информация, описывающая структуру и атрибуты документа (автор, дата создания и т. д.)	3. Цифровой след (Digital Footprint)	В. Процесс создания, проверки, утверждения и распространения документов в цифровой форме	4. Метаданные документа	Г Программное обеспечение для управления жизненным циклом документов	1-В 2-Г 3-А 4-Б			
Термин	Определение														
1. Электронный документооборот (ЭДО)	А. Данные, оставленные пользователем в цифровой среде														
2. СЭД (Система электронного документооборота)	Б. Информация, описывающая структуру и атрибуты документа (автор, дата создания и т. д.)														
3. Цифровой след (Digital Footprint)	В. Процесс создания, проверки, утверждения и распространения документов в цифровой форме														
4. Метаданные документа	Г Программное обеспечение для управления жизненным циклом документов														
7.	Сравните столбцы и сопоставьте этап жизненного цикла документа с его описанием		Указаны все верные варианты ответов												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Этап</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Создание</td> <td>А. Утверждение документа ответственным лицом</td> </tr> <tr> <td>2. Регистрация</td> <td>Б Процесс проверки документа заинтересованными сторонами</td> </tr> <tr> <td>3. Согласование</td> <td>В Внесение документа в систему и присвоение уникального идентификатора</td> </tr> <tr> <td>4. Утверждение</td> <td>Г Разработка содержания и оформление документа</td> </tr> <tr> <td>5. Архивация</td> <td>Д Перемещение документа в архив для долгосрочного хранения</td> </tr> </tbody> </table>	Этап	Описание	1. Создание	А. Утверждение документа ответственным лицом	2. Регистрация	Б Процесс проверки документа заинтересованными сторонами	3. Согласование	В Внесение документа в систему и присвоение уникального идентификатора	4. Утверждение	Г Разработка содержания и оформление документа	5. Архивация	Д Перемещение документа в архив для долгосрочного хранения	1 – Г 2 – В 3 – Б 4 – А 5 – Д	
Этап	Описание														
1. Создание	А. Утверждение документа ответственным лицом														
2. Регистрация	Б Процесс проверки документа заинтересованными сторонами														
3. Согласование	В Внесение документа в систему и присвоение уникального идентификатора														
4. Утверждение	Г Разработка содержания и оформление документа														
5. Архивация	Д Перемещение документа в архив для долгосрочного хранения														

8	<p>Определите последовательность этапов разработки технической документации</p> <p>А публикация и распространение (Документы переводятся в нужный формат и передаются пользователям)</p> <p>Б сбор и анализ информации (Изучение, анализ и систематизация всей необходимой информации о продукте или процессе)</p> <p>В согласование и утверждение</p> <p>Г. разработка (создание проектов технических документов, включая тексты, схемы, чертежи)</p> <p>Д. планирование (Определение целей разработки, состава и объема необходимой документации, сроков)</p>	<table border="1" data-bbox="885 112 1118 185"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Д</td> <td>Б</td> <td>Г</td> <td>В</td> <td>А</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	Д	Б	Г	В	А	Дан верный ответ
1	2	3	4	5									
Д	Б	Г	В	А									
9	<p>В какой последовательности должно проходить внедрение системы электронного документооборота (СЭД):</p> <p>А. Опытная эксплуатация (Тестирование системы в пилотном режиме).</p> <p>Б. Подготовка к внедрению (Подготовка технического задания (ТЗ) на внедрение СЭД)</p> <p>В. Определение требований к СЭД (Определение требований к интеграции с другими системами, к безопасности и др.)</p> <p>Г. Выбор системы и поставщика</p> <p>Д Установка и настройка системы (установка системы на сервер, интеграция с другими системами), обучение сотрудников</p>	<table border="1" data-bbox="885 539 1118 613"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Г</td> <td>Б</td> <td>Д</td> <td>А</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	В	Г	Б	Д	А	Дан верный ответ
1	2	3	4	5									
В	Г	Б	Д	А									
10	<p>В профессиональной деятельности Вы часто подписываете документы электронной подписью Какой закон Российской Федерации регулирует использование электронной подписи?</p>	63-ФЗ "Об электронной подписи".	Указан единственно верный вариант ответа										
11	<p>Вы работаете в отделе по управлению качеством. В Ваши функции входит мониторинг системы менеджмента качества. Какой международный стандарт, устанавливающий требования к системам менеджмента качества (СМК) Вы будете использовать?</p>	ISO 9001	Указан единственно верный вариант ответа										
12	<p>В Вашей организации проходит процесс цифровизации документооборота, формируются базы данных по направлениям деятельности отделов, в т.ч по управлению качеством. Как происходящий процесс цифровизации повлияет на процессы документооборота в управлении качеством?</p>	1.Позволяет автоматизировать рутинные операции и сократить человеческие ошибки. 2.Увеличивает требования к защите данных и совместимости форматов.	Указан единственно верный вариант ответа										
13	<p>На предприятии внедряется система электронного документооборота (СЭД) для управления качеством в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2015 и ГОСТ Р 7.0.97-2021. Цель — сократить сроки согласования документов, исключить потерю данных и обеспечить соответствие процессов цифровой трансформации. Как этого достичь?</p>	<p>Использование СЭД с интеграцией в ERP-систему, где:</p> <p>-все документы (например, регламенты, протоколы испытаний, корректирующие действия) создаются и хранятся в электронном виде с ЭЦП (по ФЗ №63);</p>	Указан единственно верный вариант ответа										

		-автоматизируются маршруты согласования (например, для изменений в Политике качества); -реализуется контроль версий и доступов по ролям (согласно ISO/IEC 27001).	
14	Компания, производящая медицинское оборудование, внедряет систему электронного документооборота (СЭД) для управления качеством. Ранее документы хранились в бумажном виде, что приводило к задержкам и ошибкам. Требуется перевести процессы на цифровые рельсы, соблюдая требования ISO 9001:2015 (п. 7.5 "Документированная информация"). Какие риски могут возникнуть и как их минимизировать? Как минимизировать риски, которые могут возникнуть	Резервное копирование и использование облачных хранилищ при потере данных	Допустимые ответы 1. резервное копирование и использование облачных хранилищ при потере данных 2. внедрение OCR-систем в случае ошибок сканирования
15	В IT-компании используется Agile, что приводит к частым изменениям в требованиях. Документация по качеству (политики, инструкции, и т.п) быстро устаревают. Как организовать систему контроля версий?	Внедрить Git (для текстов)	Допустимые ответы Внедрить Git (для текстов) ИЛИ внедрить СЭД с историей изменений
16	В компании, работающей по стандарту IATF 16949, сотрудники из разных филиалов одновременно вносят изменения в документ "Процедура контроля качества" через облачное хранилище. Возникает конфликт версий документа и часть изменений теряется. Как решить проблему контроля версий и обеспечить актуальность документации в распределенной команде?	Внедрение системы управления документами (DMS) с функцией контроля версий	Допустимые ответы внедрение системы управления документами (DMS) с функцией контроля версий» ИЛИ гибридный подход: Git-подобный контроль версий + регламент редактирования
17	Компания «Альфа» производит электронные компоненты для автомобильной промышленности. Внедрена система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001:2015, но документооборот остается частично бумажным, что приводит к: -задержкам согласования документов; -ошибкам при внесении изменений в инструкции; -сложностям при аудитах (поиск актуальных версий). В условиях цифровой экономики руководство решило перевести документооборот в электронный формат с учетом требований стандартов. Этот процесс потребует много времени и усилий персонала. Как минимизировать риск-сопротивление сотрудников?	Обучение сотрудников	Допустимые ответы Обучение сотрудников ИЛИ Ввести должность «цифровой куратор» в отделе

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	Метод, используемый для выявления причинно-следственных связей в проблемах качества называется: А. диаграмма Исикавы (рыбья кость) Б контрольная карта В гистограмма Г бенчмаркинг	А	Указан единственно верный вариант ответа								
2	Инструмент управления качеством, который позволяет наглядно представить распределение данных: А гистограмма Б SWOT-анализ В PERT-анализ Г Метод Дельфи	А	Указан единственно верный вариант ответа								
3	Для сравнения процессов компании с лучшими практиками применяется метод: А диаграмма Парето Б контрольные карты Шухарта В метод Монте-Карло Г бенчмаркинг	Г	Указан единственно верный вариант ответа								
4	Применяется для прогнозирования и оценки рисков в управлении качеством метод: А диаграмма рассеивания Б FMEA-анализ (анализ видов и последствий отказов) В метод 5S карта потоков создания ценности	Б	Указан единственно верный вариант ответа								
5	Какой подход используется для комплексного управления качеством на предприятии: А метод критического пути Б анализ временных рядов В TQM (Всеобщее управление качеством) Г метод SCAMPER	В	Указан единственно верный вариант ответа								
6	Соотнесите методы контроля качества с их описанием	1-В 2-А 3-Б 4-Г	Указаны все верные варианты ответов								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Метод контроля качества</th> <th>Описание метода</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. статистический контроль качества</td> <td>А структурированный подход (DMAIC) для снижения дефектов до уровня менее 3,4 на миллион операций за счёт устранения причин отклонений</td> </tr> <tr> <td>2. метод Six Sigma (6σ)</td> <td>Б философия непрерывного улучшения качества через вовлечение всех сотрудников и ориентацию на потребности клиента</td> </tr> <tr> <td>3. Всеобщее управление качеством (TQM)</td> <td>В использование статистических методов (например, контрольных карт) для мониторинга и управления вариациями в</td> </tr> </tbody> </table>	Метод контроля качества	Описание метода	1. статистический контроль качества	А структурированный подход (DMAIC) для снижения дефектов до уровня менее 3,4 на миллион операций за счёт устранения причин отклонений	2. метод Six Sigma (6σ)	Б философия непрерывного улучшения качества через вовлечение всех сотрудников и ориентацию на потребности клиента	3. Всеобщее управление качеством (TQM)	В использование статистических методов (например, контрольных карт) для мониторинга и управления вариациями в		
Метод контроля качества	Описание метода										
1. статистический контроль качества	А структурированный подход (DMAIC) для снижения дефектов до уровня менее 3,4 на миллион операций за счёт устранения причин отклонений										
2. метод Six Sigma (6σ)	Б философия непрерывного улучшения качества через вовлечение всех сотрудников и ориентацию на потребности клиента										
3. Всеобщее управление качеством (TQM)	В использование статистических методов (например, контрольных карт) для мониторинга и управления вариациями в										

		производственных процессах.												
	4. функционально-стоимостный анализ (ФСА)	Г. метод оптимизации затрат и повышения качества путём анализа функций продукта/ процесса и их значимости для потребителя												
7.	Соотнесите мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции с их описанием		1-Б 2-Г 3-А 4-В	Указаны все верные варианты ответов										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Мероприятия</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 входной контроль сырья</td> <td>А систематический процесс развития профессиональных знаний, навыков и компетенций сотрудников организации для повышения эффективности их работы и соответствия требованиям компании</td> </tr> <tr> <td>2 обратная связь с клиентом после рекламации</td> <td>Б процедура проверки соответствия поступающего сырья установленным требованиям по качеству и безопасности</td> </tr> <tr> <td>3 обучение персонала</td> <td>В систематическая проверка соблюдения определенных процедур, норм или правил деятельности в организации</td> </tr> <tr> <td>4 регулярные аудиты процессов</td> <td>Г коммуникация с клиентом с целью понять его точку зрения и требования, а также предложить решение, которое удовлетворит обе стороны.</td> </tr> </tbody> </table>	Мероприятия	Описание	1 входной контроль сырья	А систематический процесс развития профессиональных знаний, навыков и компетенций сотрудников организации для повышения эффективности их работы и соответствия требованиям компании	2 обратная связь с клиентом после рекламации	Б процедура проверки соответствия поступающего сырья установленным требованиям по качеству и безопасности	3 обучение персонала	В систематическая проверка соблюдения определенных процедур, норм или правил деятельности в организации	4 регулярные аудиты процессов	Г коммуникация с клиентом с целью понять его точку зрения и требования, а также предложить решение, которое удовлетворит обе стороны.			
Мероприятия	Описание													
1 входной контроль сырья	А систематический процесс развития профессиональных знаний, навыков и компетенций сотрудников организации для повышения эффективности их работы и соответствия требованиям компании													
2 обратная связь с клиентом после рекламации	Б процедура проверки соответствия поступающего сырья установленным требованиям по качеству и безопасности													
3 обучение персонала	В систематическая проверка соблюдения определенных процедур, норм или правил деятельности в организации													
4 регулярные аудиты процессов	Г коммуникация с клиентом с целью понять его точку зрения и требования, а также предложить решение, которое удовлетворит обе стороны.													
8	Перечислите последовательность основных этапов проведения внутреннего аудита Системы менеджмента качества А Составление отчета Б Проведение (сбор доказательств, интервью, наблюдение). В Планирование (определение целей, сроков, аудиторов). Г Анализ результатов (выявление несоответствий). Д Подготовка (разработка чек-листов, изучение документов).		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Д</td> <td>Б</td> <td>Г</td> <td>А</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	В	Д	Б	Г	А	Дан верный ответ
1	2	3	4	5										
В	Д	Б	Г	А										
9	В какой последовательности должен проходить выбор оптимального метода управления качеством продукции А. Оценка применимости методов Б. Определение целей и критериев качества В. Сравнение и выбор оптимального метода Г. Анализ существующих методов управления качеством Д. Пилотное внедрение и тестирование		<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Г</td> <td>А</td> <td>В</td> <td>Д</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	Б	Г	А	В	Д	Дан верный ответ
1	2	3	4	5										
Б	Г	А	В	Д										

10	После анализа рекламаций установлено, что 70% брака продукции связано с неправильной настройкой оборудования. Какие меры можно предложить?	Ввести обязательную ежесменную проверку настроек	Указан единственно верный вариант ответа
11	На предприятии пищевой промышленности участились случаи возврата продукции из-за несоответствия вкусовых характеристик. Какая методика позволяет выявить все возможные причины дефектов, включая сырье, технологию, оборудование и человеческий фактор и наиболее эффективна для выявления ключевой причины проблемы?	Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма)	Указан единственно верный вариант ответа
12	При внедрении новой услуги в IT-компании возникли жалобы клиентов на несвоевременное выполнение работ. Какой инструмент управления качеством поможет оптимизировать процесс, позволит визуализировать этапы оказания услуги и выявить узкие места?	Схема процесса (Flowchart)	Указан единственно верный вариант ответа
13	Менеджмент предприятия в целях совершенствования системы управления качеством хочет внедрить систему менеджмента качества (СМК) по ISO 9001. Необходимо выбрать метод, который позволяет проверить соответствие процессов стандарту ISO 9001 и выявить несоответствия. Какой метод поможет оценить соответствие текущих процессов требованиям стандарта?	Аудит	Указан единственно верный вариант ответа
14	На производстве участились случаи брака из-за нестабильности параметров продукции. Какой метод анализа предпочтительнее в случае, если нужно выявить и систематизировать все возможные причины брака?	Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма)	Указан единственно верный вариант ответа
15	Необходимо проверить партию готовой продукции на соответствие стандартам. Какой метод контроля применить, если партия готовой продукции крупная, а риски невысоки (например, массовое производство бытовых товаров)?	Выборочный контроль	Указан единственно верный вариант ответа
16	Компания хочет понять, почему падает лояльность покупателей. Какой метод сбора данных выбрать, если нужно быстро собрать мнения большого числа?	Анкетирование	Указан единственно верный вариант ответа
17	В цехе предприятия один и тот же вид брака фиксируется несколько месяцев, корректирующие действия не помогают. Чтобы предотвратить брак, менеджмент цеха разработал альтернативные решения: Решение А) Провести углубленный анализ процесса с привлечением внешних экспертов. Решение Б) Временно усилить контроль на выходе до выявления коренной причины. Вопрос: Какое решение более соответствует принципам СМК?	Решение А, т.к. оно соответствует принципу постоянного улучшения.	Указан единственно верный вариант ответа

6.2 Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации

Примерные вопросы к зачету

Контролируемые компетенции: УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

№п/п	Вопрос	Эталонный ответ
1	Объясните, что такое дефектология и как она связана с деловыми коммуникациями	<i>Дефектология</i> – наука о закономерностях развития людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), их обучении и адаптации. Дефектологическая наука включает в себя разделы специальной (коррекционной) педагогики, социологии, философии, психологии. В деловых коммуникациях эти знания помогают выстраивать эффективное взаимодействие с людьми, имеющими особенности развития, речевые или сенсорные нарушения.
2	Расскажите, как дефектологические знания помогают в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде	Дефектологические знания (знания в области коррекционной педагогики и психологии) играют ключевую роль в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде, так как они помогают: <ol style="list-style-type: none"> 1. Понимать особенности людей с разными потребностями. 2. Использовать адаптивные методы коммуникации. 3. Создавать инклюзивную среду в коллективе. 4. Развивать эмпатию и толерантность. 5. Адаптировать рабочие процессы. Дефектологические знания помогают не только корректировать нарушения, но и выстраивать эффективную, комфортную и равноправную коммуникацию в профессиональной среде. Это важно для создания по-настоящему инклюзивного пространства, где каждый сотрудник может работать продуктивно, независимо от своих особенностей.
3.	Поясните, какие вербальные и невербальные методы коммуникации эффективны при взаимодействии с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС)?	Взаимодействие с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС) требует особого подхода, учитывающего их особенности восприятия и коммуникации. Эффективные методы включают комбинацию вербальных и невербальных стратегий. <i>Вербальные методы коммуникации</i> обеспечивают: <ol style="list-style-type: none"> 1. Четкость и простоту речи. 2. Конкретность и предсказуемость. 3. Повторение и уточнение. 4. Использование специальных коммуникативных систем (при необходимости). Либо альтернативные методы: PECS (Picture Exchange Communication System), жесты, приложения с синтезатором речи. <i>Невербальные социальные методы коммуникации</i> обеспечивают: <ol style="list-style-type: none"> 1. Визуальную поддержку (картинки, схемы, истории, пошаговые объяснения ситуаций). 2. Язык тела и жесты. 3. Контроль сенсорной среды. 4. Использование ритуалов и предсказуемости. 5. Эмоциональную нейтральность.
4.	Расскажите, какие стереотипы о людях с инвалидностью мешают эффективной профессиональной коммуникации и как их преодолеть	Стереотипы о людях с инвалидностью могут серьезно мешать профессиональной коммуникации, создавая барьеры и неверные ожидания. К самым распространенным относятся следующие: <ol style="list-style-type: none"> 1. «Люди с инвалидностью менее компетентны» 2. «Им нужно особое отношение и снисхождение» 3. «Они не самостоятельны и всегда нуждаются в помощи» 4. «Инвалидность = плохое настроение или слабое здоровье». 5. «Им не подходят стрессовые или ответственные должности» Это не совсем так, чтобы улучшить коммуникацию необходимо:

		<ul style="list-style-type: none"> - оценивать специалиста по навыкам, а не по диагнозу; - спрашивать о нуждах, а не предполагать; -избегать гиперопеки (предлагать помощь, но не навязывать); -говорить на равных (без жалости или снисходительности)
5.	Как учитывать особенности людей с нарушениями слуха в деловой коммуникации?	<p>При деловой коммуникации с людьми, имеющими нарушения слуха, важно проявлять внимательность и использовать различные методы, чтобы обеспечить взаимопонимание. Для этого необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать письменные формы общения (электронная почта, чаты); - применять сурдоперевод или визуальные подсказки; -говорить четко и неторопливо, артикулируя, но без преувеличения.
6.	Поясните, какие принципы деловой этики важно соблюдать при общении с людьми с ОВЗ?	<p>При общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) важно соблюдать правила уважения, терпения и понимания. Необходимо помнить, что люди с ОВЗ – это личности со своими особенностями и потребностями, и относиться к ним нужно как к равным. <i>К основным принципам относятся:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -равноправие и уважение; -тактичность (не акцентировать внимание на нарушении здоровья); -готовность предложить помощь, но не навязывать ее.
7.	Поясните, как организовать рабочее место для сотрудника с ДЦП	<p>Организация рабочего места для сотрудника с ДЦП требует индивидуального подхода, основанного на особенностях его физических и ментальных возможностей, а также на рекомендациях из индивидуальной программы реабилитации. Важно обеспечить доступность, безопасность, эргономичность рабочего пространства и учитывать специфику выполняемых задач. Необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> -обеспечить эргономичную мебель; -использовать спецтехнику (компьютерные программы с голосовым управлением); -устранить физические барьеры (пороги, узкие проходы).
8	Расскажите, какие технологии помогают в коммуникации с людьми с речевыми нарушениями	<p>Технологии для поддержки коммуникации людей с речевыми нарушениями включают в себя различные средства, от простых до высокотехнологичных. К ним относятся альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как доски с пиктограммами, письменные принадлежности, а также устройства, генерирующие речь на основе ввода текста или выбора изображений и др.</p>
9.	Объясните, как дефектологические знания помогают в создании инклюзивной рабочей среды	<p>Дефектологические знания играют ключевую роль в создании инклюзивной рабочей среды, обеспечивая понимание и учет особенностей развития каждого сотрудника, а также создание условий для их успешной адаптации и продуктивной работы. Дефектологи помогают адаптировать рабочее место, процессы и коммуникацию, чтобы они были доступны и комфортны для всех, независимо от их индивидуальных особенностей. Дефектологические знания позволяют также учитывать потребности сотрудников с ОВЗ, разрабатывать адаптированные программы обучения, предотвращать конфликты на почве непонимания.</p>
10.	Расскажите, какие невербальные сигналы могут быть неверно истолкованы при общении с людьми с расстройством аутистического спектра (РАС)?	<p>При общении с людьми расстройством аутистического спектра (РАС) некоторые невербальные сигналы, которые для нейротипичных людей могут быть очевидными, могут быть неверно истолкованы или не восприняты вовсе. Это связано с тем, что люди с РАС часто испытывают трудности в понимании и использовании невербальной коммуникации, включая мимику, жесты, тон голоса и зрительный контакт. Поэтому следует в общении с такими сотрудниками исключить:</p> <ul style="list-style-type: none"> -прямой взгляд (может вызывать дискомфорт); -слишком активную жестикуляцию; -нарушение личного пространства.

11.	Поясните, как эффективно провести собеседование с кандидатом с нарушением слуха	Для проведения эффективного собеседования с кандидатом с нарушением слуха важно создать комфортную и понятную обстановку. Это включает в себя использование четкой речи, жестов и мимики, а также обеспечение хорошей освещенности и отсутствие отвлекающих факторов. Кроме этого необходимо: -обеспечить присутствие сурдопереводчика; - использовать письменные вопросы; -проводить собеседование в тихом помещении без фонового шума.
12.	Расскажите, какие ошибки чаще всего допускают в деловом общении с людьми с ОВЗ	В деловом общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) часто допускают ошибки, связанные с незнанием этикета, стереотипами или невнимательностью. К самым распространённым относятся: 1. Неправильное обращение и язык, например, акцент на инвалидность, а не на личность. 2. Нарушение личных границ, например, попытки помочь без спроса или нежелательные вопросы о здоровье 3. Недоступность коммуникации, например, отсутствие альтернативных форматов (нет субтитров в видео, нечитаемые шрифты, отсутствие сурдоперевода). 4. Невербальные ошибки, например, избегание зрительного контакта, невнимание к жестам и мимике. 5. Предвзятость и низкие ожидания, например, отказ в работе из-за стереотипов («А справитесь ли Вы?»).
13.	Объясните, какие основные виды нарушений в развитии выделяет дефектология	Дефектология выделяет следующие основные виды нарушений в развитии человека: 1.Речевые нарушения (дислалия, афазия, заикание). 2.Нарушения слуха (глухота, тугоухость). 3.Нарушения зрения (слепота, слабовидение). 4.Интеллектуальные нарушения (умственная отсталость, задержка психического развития). 5.Двигательные нарушения (ДЦП).
14.	Расскажите о принципах речевого воздействия. Назовите факторы, влияющие на коммуникативное общение.	В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: <i>доступность</i> - предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта; <i>ассоциативность</i> - означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, <i>сенсорность</i> - предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении, <i>экспрессивность</i> - предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего. К факторам, влияющим на коммуникативное общение, относятся: 1. учет состава аудитории; 2. учет содержания и характера самого выступления; 3. объективная самооценка оратором своих личностно-деловых качеств, компетентности в тех вопросах, которые затронуты в выступлении.
15.	Какие адаптивные технологии (например, сурдоперевод) можно использовать в деловых переговорах с людьми с ОВЗ?	В деловых переговорах с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) можно использовать различные адаптивные технологии, обеспечивающие комфортное и эффективное взаимодействие. Выбор зависит от типа нарушения. 1. Для людей с нарушениями слуха, например, сурдоперевод, различные технические средства, и др. 2. Для людей с нарушениями зрения - программы экранного доступа, Брайль-дисплеи, и др. 3. Для людей с нарушениями речи -голосовые синтезаторы (Tobii Dynavox, приложения типа Speech Assistant AAC) и др. 4. Для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата - голосовое управление (Dragon NaturallySpeaking, Google Voice)

		Access), специальные клавиатуры и мыши (управление взглядом, ножные мыши). Главное – заранее узнать потребности участников переговоров и подготовить необходимые технологии. Это не только обеспечит эффективную коммуникацию, но и покажет уважение к партнерам с ОВЗ.
--	--	--

Контролируемые компетенции: 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	Вопрос	Эталонный ответ
1	Расскажите, какие основные виды технической документации используются в управлении качеством	Основные виды включают технические условия (ТУ), стандарты организации (СТО), методические указания (МУ) и рабочие инструкции. В цифровой экономике широко применяются электронные руководства, спецификации и регламенты в формате PDF, XML или облачных систем. Важную роль играют документы, соответствующие международным стандартам, таким как ISO 9001. Техническая документация может также включать отчёты о тестировании, акты внедрения и аналитические справки. Все они должны быть адаптированы под требования цифровых платформ для удобства использования и хранения.
2	Поясните, как цифровизация влияет на разработку технической документации	Цифровизация ускоряет процессы создания, редактирования и распространения документов за счёт использования специализированных программ (например, Confluence, SharePoint). Она позволяет внедрять системы автоматизированного контроля версий (Git, SVN) для отслеживания изменений. Электронные форматы (PDF/A, HTML) обеспечивают долгосрочное хранение и защиту данных. Онлайн-коллаборация упрощает согласование между отделами и внешними партнёрами. Кроме того, цифровые инструменты помогают интегрировать документацию в ERP- и CRM-системы для управления качеством.
3.	Расскажите, какие стандарты качества наиболее важны при разработке технической документации	Ключевыми стандартами являются ISO 9001 (менеджмент качества), ISO 27001 (информационная безопасность) и ГОСТ Р (для российских предприятий). В цифровой среде также применяются ISO/IEC 26515 (требования к IT-документации) и ЕСМ-стандарты (управление контентом). Документы должны соответствовать законодательным нормам (например, ТР ТС или ФЗ «О техническом регулировании»). Важно учитывать отраслевые стандарты, такие как GxP для фармацевтики или IATF 16949 для автомобильной промышленности
4.	Какие программы используются для создания и управления технической документацией	Популярные инструменты включают Microsoft Word (для черновиков), Adobe FrameMaker (для сложных документов) и MadCap Flare (для онлайн-справок). Системы управления контентом (CMS), такие как Documentum или OpenText, помогают хранить и структурировать данные. Для совместной работы применяют Google Docs, Confluence и Notion. В области управления качеством используют SAP QM или MES-системы. Также важны CAD-программы (например, AutoCAD) для технических чертежей.
5.	Расскажите, как обеспечить согласованность технической документации между отделами	Необходимо внедрить единые шаблоны и стили оформления для всех документов. Регулярные встречи между отделами (например, R&D, QA, производство) помогают синхронизировать изменения. Использование PLM-систем (Product Lifecycle Management) позволяет отслеживать версии документов. Важно назначить ответственных за проверку и актуализацию данных. Автоматизированные workflow-процессы (например, в Jira) ускоряют согласование.
6.	Оценка эффективности технической документации	Эффективность технической документации можно оценить системой показателей, к которым можно отнести: Частоту обращений сотрудников за разъяснениями. Feedback – сбор мнений, оценок и

		предложений от пользователей, клиентов, сотрудников или других заинтересованных сторон через анкетирование или системы учёта ошибок. Измерение времени на поиск информации в документах. Оценку снижения количества брака/рекламаций за счет качества технической документации. Использовать метрики читаемости (индекс Флеша).
7.	Поясните, как учитывать требования кибербезопасности при работе с электронной документацией	Применять шифрование (AES-256) для конфиденциальных файлов. Разграничивать доступ через ролевую модель (RBAC). Использовать ЭП (электронную подпись) для подтверждения подлинности. Регулярно обновлять ПО для защиты от уязвимостей. Обучать сотрудников правилам работы с данными (антифишинг).
8	Адаптация технической документацию под международные стандарты	Для адаптации технической документацию под международные стандарты необходимо изучить требования ISO, IEC, EN в конкретной отрасли. Перевести документы на английский язык с привлечением профессиональных переводчиков. Учесть культурные различия в восприятии информации. Провести гармонизацию локальных стандартов с международными. Заручиться сертификацией у аккредитованных органов.
9.	Роль электронного документооборота (СЭД) в управлении качеством	Система электронного документооборота (например, 1С:Документооборот, Docsvision и др.) ускоряет процессы создания документов и их согласования. Обеспечивает прозрачность изменений документов через журналы версий. Позволяет интегрировать документацию с системами управления качеством (QMS). Снижает риски потери данных благодаря резервному копированию. Соответствует требованиям Минцифры к электронному архивированию.
10.	Организация процесса проверки качества технической документации	Для проверки качества технической документации необходимо внедрить многоуровневую систему проверки: саморедактирование, ревью коллег, утверждение руководством; использовать автоматизированные средства проверки (Grammarly, Acrolinx). Кроме этого, фиксировать все замечания в трекинг-системах (Jira) и проводить аудиты документации раз в квартал. Следует также учитывать обратную связь от пользователей документов.
11.	Расскажите, как цифровая экономика влияет на разработку технической документации	Цифровизация ускоряет создание, хранение и обмен технической документацией через облачные платформы (Google Docs, Confluence). Автоматизированные системы (ERP, PLM) помогают контролировать версию и актуальность данных технической документации. Инструменты искусственного интеллекта помогают специалистам анализировать тексты на соответствие стандартам, а использование электронных подписей упрощает согласование документов. Вместе с тем, возрастают требования к кибербезопасности и защите данных.
12.	Назовите основные виды технической документации, которая используется в управлении качеством	Основные виды технической документации, используемой в управлении качеством включают руководства по качеству, стандарты предприятий, рабочие инструкции, отчёты о проверках и спецификации. Эти документы регламентируют процессы, обеспечивая соответствие стандартам (ISO 9001, ГОСТ). Техническая документация может быть представлена в электронном виде (PDF, XML, CAD-файлы). Важно, чтобы документы были четкими, актуальными и доступными для сотрудников. Их разработка требует соблюдения норм оформления и структуры.
13.	Расскажите о стандартах качества, которые регулируют оформление технической документации	Оформление технической документации регулируют следующие ключевые стандарты качества: ISO 9001 (управление качеством), ГОСТ Р 7.0.97-2016 (оформление документов), IEEE 830 (спецификации ПО). Эти стандарты устанавливают требования к структуре, терминологии и детализации. В электронной документации важно учитывать стандарты PDF/A для долгосрочного хранения. Локальные стандарты компании не должны противоречить

		международным стандартам. Это означает, что внутренние правила и процедуры организации не могут отменять или изменять нормы, установленные международными соглашениями, конвенциями или признанными международными организациями
14.	Поясните, как техническая документация связана с процессами управления качеством	<p>Техническая документация — это основа системы менеджмента качества, обеспечивающая прозрачность, воспроизводимость и контроль процессов. Без нее невозможно ни обеспечить стабильное качество, ни доказать его соответствие требованиям. Техническая документация играет ключевую роль в процессах управления качеством, обеспечивая стандартизацию, контроль и постоянное улучшение продукции или услуг. Вот основные аспекты их взаимосвязи:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение требований к качеству. 2. Стандартизация процессов. 3. Контроль и проверка. 4. Управление изменениями и улучшениями. 5. Соответствие нормативным требованиям. 6. Обучение персонала.
15.	Расскажите о роли деловых коммуникаций в процессе разработки технической документации	<p>Роль деловых коммуникаций (ДК) в процессе разработки технической документации крайне важна, так как они обеспечивают согласованность, точность и эффективность работы. К основным аспектам влияния ДК относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Координация между участниками проекта. 2. Сбор и уточнение требований. 3. Обеспечение качества и соответствия стандартам. 4. Управление версиями и изменениями. 5. Поддержка пользователей и обратная связь. 6. Юридическая и коммерческая защита. <p>Из этого следует, что деловые коммуникации в разработке технической документации выполняют организующую, контролирующую и оптимизирующую функции. Без эффективного взаимодействия между участниками процесса возрастают риски ошибок, задержек и несоответствий требованиям. Поэтому важно использовать четкие каналы связи, стандарты документирования и инструменты совместной работы (Confluence, Jira, SharePoint и др.).</p>

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

№п/п	Вопрос	Эталонный ответ
1	Расскажите, каковы основные цели внутреннего аудита системы управления качеством	Внутренний аудит направлен на проверку соответствия процессов установленным стандартам качества. Он помогает выявить отклонения от регламентов и нормативных требований. Аудит позволяет оценить эффективность внедренных процедур контроля качества. Его результаты служат основой для принятия корректирующих действий. Регулярное проведение аудита способствует непрерывному улучшению процессов. Он также выявляет слабые места в системе управления качеством. В конечном итоге аудит снижает риски выпуска некачественной продукции.
2	Этапы процесса внутреннего аудита системы управления качеством	Процесс внутреннего аудита системы управления качеством начинается с планирования, включающего определение целей и критериев аудита. Затем формируется аудиторская группа и разрабатывается программа проверки. Следующий этап – сбор данных через интервью, наблюдение и анализ документов. После этого проводится анализ полученной информации на соответствие стандартам. Результаты фиксируются в отчете, где указываются выявленные несоответствия. Далее разрабатываются рекомендации по устранению недостатков. Завершающий этап – контроль выполнения корректирующих мероприятий
3.	Расскажите о методах, которые используются для	Основным методом для сбора информации во время внутреннего аудита является изучение документации (приказы, распоряжения,

	сбора информации во время внутреннего аудита	инструкции, отчеты). Также применяются интервью с сотрудниками для понимания практического применения норм; наблюдение за производственными процессами, которое помогает оценить их соответствие стандартам; анкетирование, которое позволяет собрать массовые данные о проблемах в системе качества. Анализ записей о браке и рекламациях выявляет повторяющиеся недостатки. Используются и инструменты статистического контроля качества. Все методы направлены на объективную оценку системы управления.
4.	Этапы анализа результатов внутреннего аудита системы качества	В процессе анализа результатов внутреннего аудита системы качества: 1. Сначала выявленные несоответствия группируются по степени критичности. 2. Затем определяется их влияние на качество продукции. Анализ причин возникновения отклонений проводится с использованием диаграмм Исикавы или «5 почему». 3. Оценивается частота повторения одних и тех же проблем. 4. Сравниваются данные текущего аудита с предыдущими для выявления динамики. На основе анализа формируются выводы о слабых местах системы. Результаты служат основой для разработки корректирующих мер.
5.	Какие виды корректирующих действий разрабатываются по итогам аудита	По итогам аудита могут разрабатываться следующие виды корректирующих действий: - рекомендации по доработке регламентирующих документов; - рекомендации по дополнительному обучению сотрудников; - рекомендации по внедрению новых контрольных точек в производственный процесс.; - рекомендации по модернизации оборудования для устранения причин брака; - изменения по критериям приемки сырья и готовой продукции; - рекомендации по реорганизации отдельных бизнес-процессов. Все изменения должны быть направлены на предотвращение повторения несоответствий.
6.	Поясните, как обеспечить объективность внутреннего аудита системы качества	Для обеспечения объективности внутреннего аудита системы качества организации, прежде всего, аудиторы должны быть независимы от проверяемых подразделений. Важно использовать стандартизированные методики и чек-листы. Все выводы должны подтверждаться документально или фактами. Аудиторам необходимо избегать субъективных оценок и опираться на нормативные требования. Менеджменту организации рекомендуется привлекать разных специалистов для перекрестной проверки данных. Результаты аудита должны обсуждаться с руководителями подразделений. Объективность повышает доверие к результатам аудита.
7.	Расскажите, какие документы оформляются по итогам внутреннего аудита	Основным документом, который оформляется по итогам внутреннего аудита является отчет, содержащий выявленные несоответствия. К нему прилагаются протоколы интервью и наблюдений. Также составляются акты по критическим отклонениям. Разрабатывается план корректирующих и предупреждающих действий. В отчет, для наглядности, могут быть включены графики и диаграммы. Все документы подписываются аудиторами и ответственными лицами. Отчет хранится для последующего анализа и проверки выполнения мероприятий.
8	Какова роль коммуникации при проведении внутреннего аудита	Эффективная коммуникация при проведении внутреннего аудита помогает получить достоверную информацию от сотрудников. Аудиторам важно четко формулировать вопросы и уметь слушать ответы. Аудитор должен объяснять цели проверки, чтобы снизить сопротивление коллектива. Коммуникация в виде обратной связи с руководством позволяет оперативно устранять проблемы. Коммуникация между аудиторами обеспечивает согласованность работы. Итоговый отчет должен быть понятным для всех

		заинтересованных сторон. Грамотная коммуникация повышает эффективность аудита
9.	Какие ошибки чаще всего допускают при проведении внутреннего аудита	Самой распространенной ошибкой при проведении аудита является формальный подход без глубокого анализа. Иногда аудиторы фокусируются только на документах, игнорируя практику. Бывает, что проверка проводится без четкого плана и критериев. Некоторые аудиторы не учитывают человеческий фактор и вызывают сопротивление. Ошибкой является и отсутствие последующего контроля выполнения рекомендаций. Иногда отчеты составляются нечетко, что затрудняет их использование. Избегание этих ошибок повышает качество аудита.
10.	Поясните, как оценить эффективность проведенного внутреннего аудита	Эффективность проведенного внутреннего аудита можно оценить: - по количеству выявленных значимых несоответствий во время аудита; - по снижению количества рекламаций и брака после его проведения; - по улучшению показателей качества в последующих проверках; - по опросам сотрудников, которые помогают понять, повлиял ли аудит на их работу. Сравнение с предыдущими аудитами выявляет динамику улучшений. В итоге эффективность определяется реальным вкладом в повышение качества
11.	Какие стандарты регулируют проведение внутреннего аудита системы качества	Основным стандартом является ISO 19011, который содержит руководство по аудиту. Также применяются требования ISO 9001 к системе менеджмента качества. В некоторых отраслях используются отраслевые стандарты, например, IATF 16949 для автоиндустрии. Стандарты определяют принципы, методы и критерии аудита. Они помогают обеспечить единый подход к проверкам. Соответствие стандартам повышает доверие к результатам аудита. Знание этих стандартов обязательно для аудиторов.
12.	Расскажите, как мотивировать сотрудников на участие во внутреннем аудите	Чтобы мотивировать сотрудников на участие во внутреннем аудите важно объяснять, что аудит направлен на улучшение процессов, а не на поиск виновных. Необходимо поощрять сотрудников за активное участие и предложения по улучшениям. Руководство должно демонстрировать заинтересованность в результатах аудита. Обучение сотрудников основам качества повышает их вовлеченность. Обратная связь по итогам проверки показывает ценность их мнения. Прозрачность процесса снижает страх перед аудитом. В итоге сотрудники становятся партнерами в улучшении качества.
13.	Поясните, какие инструменты помогают в анализе данных внутреннего аудита	Для анализа данных внутреннего аудита используются различные инструменты. Для выявления ключевых проблем используются диаграммы Парето. Диаграммы Исикавы помогают определить коренные причины несоответствий. Метод «5 почему» позволяет углубиться в анализ причин брака. Контрольные карты показывают стабильность процессов. SWOT-анализ оценивает сильные и слабые стороны системы. Статистические методы обработки данных выявляют закономерности. Применение этих инструментов делает анализ более наглядным и точным.
14.	Как организовать контроль выполнения корректирующих действий	Для организации контроля выполнения корректирующих действий необходимо: - назначить ответственных за каждое мероприятие и сроки исполнения; - анализировать регулярные отчеты о ходе работ, которые помогают отслеживать изменения; - проводить внеплановые проверки для подтверждения устранения несоответствий; - фиксировать результаты контроля в специальных журналах;

		-информировать коллектив о достигнутых улучшениях. Эффективный контроль обеспечивает реальное внедрение изменений.
15.	Как внутренний аудит влияет на предотвращение выпуска некачественной продукции	1. Внутренний аудит выявляет слабые места в бизнес-процессах, ведущих к браку, своевременное устранение которых в последующем снижает риски дефектов. 2. Регулярные проверки дисциплинируют сотрудников и повышают их ответственность. 3. Анализ причин брака позволяет внедрить превентивные меры по их устранению. 4. Улучшение системы контроля качества минимизирует ошибки. В итоге регулярно проводимого внутреннего аудита снижается количество рекламаций и возвратов. Аудит становится инструментом постоянного повышения качества продукции.

6.3 Методические материалы, определяющие критерии оценивания сформированности компетенций

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации (зачет)

Зачтено	Незачтено
Выставляется при условии, если студент в процессе обучения показывает хорошие знания учебного материала, выполнил все задания для подготовки к опросу, подготовил доклад по тематике практического занятия. При этом студент логично и последовательно излагает материал темы, раскрывает смысл вопроса, дает удовлетворительные ответы на дополнительные вопросы	Выставляется при условии, если студент обладает отрывочными знаниями, затрудняется в умении использовать основные категории, не выполнил задания для подготовки к опросу, не подготовил доклад по тематике практического занятия, дает неполные ответы на вопросы из основной литературы, рекомендованной к курсу
Повышенный/пороговый	Компетенции не сформированы