



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ИНСТИТУТ НАУКОЕМКИХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПЕРЕДОВЫХ МАТЕРИАЛОВ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись)

Шгарев Д.С.
(ФИО)



УТВЕРЖДАЮ

Директор Департамента
ядерных технологий

(подпись)

Тананаев И.Г..
(ФИО.)

«20» декабря 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Менеджмент качества

Направление подготовки 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов

Магистерская программа Цифровые технологии в материаловедении (совместно с МИСИС)

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 10 час.

практические занятия 0 час.

лабораторные работы 24 час.

всего часов аудиторной нагрузки 34 час.

самостоятельная работа 110 час.

в том числе на подготовку к экзамену 27 час.

экзамен 3 семестр

экзамен предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 22.04.01 Материаловедение и технологии материалов утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 24 апреля 2018 г. № 306.

Рабочая программа обсуждена на заседании департамента ядерных технологий, протокол № 3 от «19» декабря 2021 г.

Директор Департамента ядерных технологий: Тананаев И.Г.

Составители: Фролов К.Р., к.х.н.

Владивосток

2022

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента ядерных технологий:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

И. о. директора Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента ядерных технологий:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

И. о. директора Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента ядерных технологий:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

И. о. директора Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента ядерных технологий:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

И. о. директора Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель: ознакомить студентов с принципами проектирования, внедрения и поддержания работоспособности систем менеджмента качества в организациях в соответствии с международными и национальными стандартами ИСО серии 9000.

Задачи:

- изучение теоретических основ в области менеджмента качества, а также принципов разработки и внедрения систем менеджмента качества;
- развитие умений по анализу контекста организаций и предприятий, их бизнес-процессов, жизненного цикла товарной продукции и услуг, а также применения методов управления качеством;
- формирование навыков проектировать системы менеджмента качества и использовать процессный подход для повышения конкурентоспособности организаций и предприятий.

Для успешного изучения дисциплины «Менеджмент качества» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- ОПК-2 способен разрабатывать научно-техническую, проектную и служебную документацию, оформлять научно-технические отчеты, обзоры, публикации, рецензии
- ОПК-4 способен находить и перерабатывать информацию, требуемую для принятия решений в научных исследованиях и в практической технической деятельности;

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, характеризуют формирование следующих компетенций:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	УК-1.1 Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает терминологический аппарат, методологию и нормативно-правовые основы менеджмента качества, перечень стандартов ИСО серии 9000
			Умеет использовать методы и инструментарий менеджмента качества
			Владеет методологией менеджмента качества в рамках стандартов ИСО серии 9000

Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 В рамках проектной деятельности моделирует технологические процессы создания и обработки материалов с учетом экономических факторов и в соответствии с требованиями экологической и промышленной безопасности	Знает основные этапы технологических процессов на предприятиях, оптимизацию процессов в соответствии со стандартами ИСО серии 9000	
			Умеет моделировать производство, анализировать работу на каждом этапе, увеличивая производительность с учетом экономических факторов и в соответствии с экологической промышленной безопасностью	
			Владеет разнообразными приемами оптимизации и автоматизации проектов в рамках стандартов ИСО серии 9000	
		УК-2.2 Внедряет новый проект в производство и управляет им на всех этапах его жизненного цикла		Знает состав мероприятий по внедрению и поддержанию системы менеджмента качества предприятия в соответствии со стандартами ИСО серии 9000
				Умеет использовать инструменты менеджмента для анализа контекста предприятия. Разрабатывать политику в области качества экологическую политику
				Владеет процессным подходом в рамках стандартов ИСО серии 9000

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
Управление качеством	ОПК-3 Способен участвовать в управлении профессиональной деятельностью, используя знания в области системы менеджмента качества	ОПК-3.1 Моделирует инновационные материалы и управляет качеством готового продукта	Знает актуальные данные об инновационных материалах, этапы их производства
			Умеет моделировать инновационный материал в соответствии с заданными эксплуатационными характеристиками
		Владеет навыками оценки качества готового продукта в соответствии со стандартами серии ИСО 9000	
		ОПК-3.2 Эффективно	Знает функции сотрудников в

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции (результат освоения)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результата обучения по дисциплине)
		организовывает и управляет работой первичного трудового коллектива	системе менеджмента качества предприятия
			Умеет определить полномочия сотрудников в контексте деятельности предприятия
			Владеет навыком распределения задач в системе менеджмента качества предприятия

2. Трудоемкость дисциплины и видов учебных занятий по дисциплине

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачётные единицы (144 академических часа). Изучается в 3 семестре и завершается экзаменом . Учебным планом предусмотрено проведение лекционных занятий в объеме 10 часов, лабораторных занятий в объеме 24 часа, а также выделены часы на самостоятельную работу студента – 110 часов, из них - 27 часов на подготовку к экзамену.

Видами учебных занятий и работы обучающегося по дисциплине могут являться:

Обозначение	Виды учебных занятий и работы обучающегося
Лек	Лекции
Лаб	Лабораторные работы
СР	Самостоятельная работа обучающегося в период теоретического обучения
Контроль	Самостоятельная работа обучающегося и контактная работа обучающегося с преподавателем в период промежуточной аттестации

Структура дисциплины:

Форма обучения – очная.

№	Наименование раздела дисциплины	Семестр	Количество часов по видам учебных занятий и работы обучающегося						Оценочные средства	
			Лек	Лаб	Пр	ОК	СР	Контроль	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Международные стандарты систем менеджмента	3	2	24			110		Устный опрос, вопросы № 1-4 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 1-12
2	Система менеджмента качества, структура стандарта ИСО 9001		2						Устный опрос, вопросы № 5-11 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 13-24
3	Разработка и внедрение системы менеджмента качества предприятия согласно стандарту ИСО 9001		4						Устный опрос, вопросы № 12-21 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 25-53
4	Сертификация систем менеджмента		2						Устный опрос, вопросы № 22-30 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 54-65
Итого:			10	24			110			

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. 2 час. Международные стандарты систем менеджмента
 Сущность понятий «качество», «менеджмент качества» и «системы менеджмента». История развития систем менеджмента. Характеристика принципа Деминга. Построение стандартов серии ИСО 9000. Основы интегрированной системы менеджмента.

Тема 2. 2 час. Система менеджмента качества, структура стандарта ИСО 9001

Цели, задачи, функции и принципы менеджмента качества. Системы менеджмента качества в Российской Федерации. Система международных стандартов серии ИСО 9000.

Тема 3. 4 час. Разработка и внедрение системы менеджмента качества предприятия согласно стандарту ИСО 9001

Интерактивная форма: лекция-презентация с обсуждением (4 час.)

1. Анализ деятельности предприятия в области управления качеством. Определение целей, формирование политики и обязательств в области качества.
2. Подготовка организационной структуры системы менеджмента качества предприятия. Определение бизнес-процессов организации. Установление полномочий должностных лиц предприятия в системе менеджмента качества, разработка матрицы распределения полномочий и ответственности. Служба качества.
3. Систематизация бизнес-процессов и составление их организационно-технологических схем. Подготовка документационной системы: руководство по качеству и документированная информация. Координация работ, увязка разрабатываемых и корректируемых процедур.
4. Внедрение и функционирование системы менеджмента качества. Контрольные действия. Несоответствия, корректирующие и предупреждающие действия.
5. Подготовка аудиторов для внутренней проверки и анализа функционирования системы менеджмента качества.

Тема 4. 2 час. Сертификация систем менеджмента

Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. Сертификация и самодекларация. Выбор органа по сертификации. Взаимодействие с органом по сертификации. Процесс сертификации и поддержания сертификата. Информирование о сертификации.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 1. Правовая, информационная и метрологическая обеспеченность менеджмента качества 4 час.

1. Нормативно-правовое обеспечение системы менеджмента качества.
2. Нормативная база менеджмента качества.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 2. Внедрение системы менеджмента качества на предприятии 18 час.

1. Политика в области качества.
2. Планирование системы менеджмента качества.

3. Установление соответствия деятельности организации требованиям законодательных актов и другим требованиям в области охраны окружающей среды.
4. Систематизация бизнес-процессов и составление их организационно-технологических схем.
5. Организационная структура и ответственность.
6. Аудит системы управления качеством.

ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА 3. Интегрирование систем менеджмента 2 час.

Формирование интегрированной системы менеджмента.

5. СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
(и Онлайн курса при наличии)

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Приводятся рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы в целом по курсу.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Дата/сроки выполнения	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	Подготовка к практическим занятиям	1-2 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
2	Подготовка к практическим занятиям	3-4 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
3	Подготовка к практическим занятиям	5 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
4	Подготовка к практическим занятиям	6-7 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
5	Подготовка к практическим занятиям	8-9 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
6	Подготовка к практическим занятиям	10-11 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
7	Подготовка к практическим занятиям	12-13 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
8	Подготовка к практическим занятиям	14-15 неделя	9 часов	Работа на практических занятиях.
9	Подготовка к практическим занятиям	16-17 неделя	11 часов	Работа на практических занятиях.
10	Подготовка к экзамену	18-20 неделя	27 часов	Сдача экзамена

6. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема № 1 Международные стандарты систем менеджмента	УК-1.1 – Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает	Устный опрос, вопросы № 1 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 1-4
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 2-3 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 5-8
			Владеет навыками	Устный опрос, вопросы № 4 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 9-12
2	Тема № 2 Система менеджмента качества, структура стандарта ИСО 9001	УК-1.1 – Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает	Устный опрос, вопросы № 4 (УО-6-7)	Тест (ПР-1), вопросы № 13-16
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 8-9 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 17-19
			Владеет навыками	Устный опрос, вопросы № 10-11 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 20-24
3	Тема № 3 Разработка и внедрение системы менеджмента качества	УК-2.1 – Внедряет новый проект в производство и управляет им на всех этапах его жизненного цикла	Знает	Устный опрос, вопросы № 12-13 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 25-28
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 14 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 29-33

	предприятия согласно стандарту ИСО 9001		Владеет	Устный опрос, вопросы № 15-17 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 34-36
		ОПК-3.1 – Эффективно организывает и управляет работой первичного трудового коллектива	Знает	Устный опрос, вопросы № 18 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 37-41
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 19 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 42-47
			Владеет	Устный опрос, вопросы № 20-21 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 48-53
4	Тема № 4 Сертификация систем менеджмента	УК-2.1 – Внедряет новый проект в производство и управляет им на всех этапах его жизненного цикла	Знает	Устный опрос, вопросы № 22-25 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 54-57
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 26-27 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 58-61
			Владеет	Устный опрос, вопросы № 28-30 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 62-65

7. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Управление качеством : учебник / С. Я. Гродзенский. – Москва : Проспект, 2017. – 222 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:828027&theme=FEFU>
2. Управление качеством : учебник для бакалавров и магистров / В. В. Глухов, Д. П. Гасюк – Санкт-Петербург : Питер, 2015. – 384 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:781042&theme=FEFU>
3. Управление качеством. Технологические методы управления качеством изделий : учебное пособие для вузов / Г. Н. Зайцев. – Санкт-Петербург : Питер, 2014. – 266 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:781003&theme=FEFU>
4. Теория организации : учебник для бакалавров / Ю. В. Кузнецов, Е. В. Мелякова – Москва : Юрайт, 2015.– 365 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:785218&theme=FEFU>
5. Система менеджмента качества предприятия – единый систематизированный процесс / М. Г. Кунтулова. – Москва, 2012. – 344 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:681263&theme=FEFU>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Статистические методы в управлении качеством : учебное пособие / В. Н. Кайнова, Е. В. Зимина ; под общ. Ред. В. Н. Кайновой – Санкт-Петербург : Лань, 2019. – 149 с.
ЭК НБ ДВФУ:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:881799&theme=FEFU>

2. Стратегический менеджмент : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / В. Д. Маркова, С. А. Кузнецова. – Москва : Инфра-М, 2013. – 287 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:703444&theme=FEFU>
3. Система контроллинга персонала промышленной организации : учебное пособие для вузов инженерно-экономических специальностей / С. В. Ковалев. – Москва : КноРус, 2013. – 264 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:698108&theme=FEFU>
4. Менеджмент качества : учебное пособие для бакалавров и специалистов / Э. В. Минько, А. Э. Минько. – Санкт-Петербург : Питер, 2013. – 268 с.
ЭК НБ ДВФУ:
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:790828>
5. Годин А. М. Экологический менеджмент : Учебное пособие [Электронный ресурс] / А.М. Годин. – М. : Дашков и Ко, 2017. – 88 с.
ЭБС «Znanium.com»:
<http://znanium.com/catalog/product/342032>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Российской системы качества:
<https://roskachestvo.gov.ru/>
2. Библиотека ГОСТов. Сайт библиотеки гостов:
<http://vsegost.com/Catalog/64/644.shtml>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При изучении дисциплины «Менеджмент качества» студентам рекомендуется использовать информационно-справочные системы «Кодекс», «Консультант» и «Гарант».

8.МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При подготовке к практическому занятию необходимо сначала ознакомиться с материалом лекции, а затем с материалами из основной и дополнительной литературы. Выучить основной теоретический материал по теме (по материалам лекций и основной литературы).

При работе с литературой необходимо внимательно изучать разделы, соответствующие теме занятия, при поиске информации в электронных системах необходимо правильно сформулировать поисковый запрос, лучше использовать несколько вариантов запроса для расширения возможности поиска информации в сети интернет. Использовать можно только информацию с официальных тематических сайтов или сайтов организаций.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется аудитория достаточной вместимости, оборудованная классной доской достаточного размера (меловой/маркерной/комбинированной/интерактивной) и/или маркерным покрытием и соответствующими письменными принадлежностями (школьный мел/меловые маркеры/маркеры для досок/стилус, губка-стиратель), мультимедийным оборудованием (ноутбуком для преподавателя, проектором).

X. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств представлены в приложении.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ИНСТИТУТ НАУКОЕМКИХ ТЕХНОЛОГИЙ И ПЕРЕДОВЫХ МАТЕРИАЛОВ

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «**Менеджмент качества**»
Направление подготовки 22.04.01 Материаловедение и технологии
материалов
Форма подготовки очная

Владивосток
2022

Перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема № 1 Международные стандарты систем менеджмента	УК-1.1 – Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает	Устный опрос, вопросы № 1 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 1-4
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 2-3 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 5-8
			Владеет навыками	Устный опрос, вопросы № 4 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 9-12
2	Тема № 2 Система менеджмента качества, структура стандарта ИСО 9001	УК-1.1 – Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает	Устный опрос, вопросы № 4 (УО-6-7)	Тест (ПР-1), вопросы № 13-16
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 8-9 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 17-19
			Владеет навыками	Устный опрос, вопросы № 10-11 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 20-24
3	Тема № 3 Разработка и внедрение системы	УК-2.1 – Внедряет новый проект в производство и	Знает	Устный опрос, вопросы № 12-13 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 25-28

	менеджмента качества предприятия согласно стандарту ИСО 9001	управляет им на всех этапах его жизненного цикла	Умеет	Устный опрос, вопросы № 14 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 29-33
			Владеет	Устный опрос, вопросы № 15-17 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 34-36
		ОПК-3.1 – Эффективно организывает и управляет работой первичного трудового коллектива	Знает	Устный опрос, вопросы № 18 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 37-41
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 19 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 42-47
			Владеет	Устный опрос, вопросы № 20-21 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 48-53
4	Тема № 4 Сертификация систем менеджмента	УК-2.1 – Внедряет новый проект в производство и управляет им на всех этапах его жизненного цикла	Знает	Устный опрос, вопросы № 22-25 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 54-57
			Умеет	Устный опрос, вопросы № 26-27 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 58-61

			Владеет	Устный опрос, вопросы № 28- 30 (УО-1)	Тест (ПР-1), вопросы № 62- 65
--	--	--	---------	--	-------------------------------------

Оценочные средства для текущего контроля

Вопросы к устному опросу (УО-1)

1. Правовое обеспечение систем управления качеством.
2. Менеджмент качества: цели и задачи.
3. Менеджмент качества: функции и принципы.
4. Выгоды от внедрения системы менеджмента качества.
5. Система управления качеством на предприятии.
6. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 9001.
7. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 9002 и 9003.
8. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 9004.
9. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 10011.
10. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 10012.
11. Основные положения стандарта ГОСТ Р ИСО 10013.
12. Система менеджмента качества и ее элементы. Обязательства и политика.
13. Система менеджмента качества и ее элементы. Руководство по качеству.
14. Система менеджмента качества и ее элементы. Планирование.
15. Система менеджмента качества и ее элементы. Внедрение и функционирование.
16. Система менеджмента качества и ее элементы. Измерения и контроль.
17. Система менеджмента качества и ее элементы. Анализ и оценка.
18. Требования, предъявляемые к руководству по качеству.
19. Подходы подготовки организационной структуры и распределения полномочий должностных лиц в системе менеджмента качества предприятия.
20. Методы выделения и систематизация бизнес-процессов, особенности составления их организационно-технологических схем.
21. Особенности координация работ, увязка разрабатываемых и корректируемых процедур в рамках СМК.
22. Аудит системы менеджмента качества.
23. Аудит систем менеджмента согласно стандарту ГОСТ Р ИСО 19011.
24. Основные положения стандарта ГОСТ Р 5568-2013.
25. Требования к аудиторам СМК.
26. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.
27. Принципиальные подходы к закреплению СМК на предприятии: самодекларация и сертификация
28. Взаимодействие с органом по сертификации с целью получения сертификата.
29. Процесс сертификации и поддержания сертификата.
30. Информирование о сертификации.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Система управления качеством» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Форма отчётности по дисциплине – экзамен (1-й, осенний семестр). Экзамен по дисциплине включает ответы на 3 вопроса. Один из вопросов носит общий характер. Он направлен на раскрытие студентом знаний по «сквозным» теоретическим вопросам менеджмента качества. Второй вопрос касается методологических основ формирования системы менеджмента качества организации, соответствующей требованиям серии стандартов международной организации по стандартизации ISO серии 9000. Третий вопрос связан с практическим пониманием и реализацией теоретической и методологической составляющей менеджмента качества.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Шкала оценивания промежуточной аттестации			
		Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
УК-1.1 – Систематизирует информацию, полученную из разных источников, в соответствии с требованиями выполнения учебного задания	Знает	Незнание или непонимание большей или наиболее существенной части учебного материала; допущены существенные ошибки, которые не исправляются после уточняющих вопросов, материал изложен несвязно	Учебный материал, в основном, изложен полно, но при этом допущены 1-2 существенные ошибки (например, неумение применять законы и теории к объяснению новых фактов); ответ неполный, хотя и соответствует требуемой глубине, построен несвязно	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию учителя, наблюдалась "шероховатость" в изложении материала	Дан полный и правильный ответ на основе изученных теорий; материал понят и изучен; материал изложен в определенной логической последовательности и литературным языком; ответ самостоятельный
	Умеет	Полное непонимание базовой структуры проекта; Допущены существенные ошибки при управлении проектом на каждом этапе	Работа с проектом вызывает затруднение на некоторых этапах; Работа трудового коллектива организована малоэффективно	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: Принято 1-2 неверных решения по работе с проектом, ведущих к незначительному уменьшению эффективности	Глубокое понимание структуры проекта на каждом уровне; Работа первичного персонала организована эффективно; Умеет принять решение для повышения эффективности проекта на каждом его жизненном цикле
	Владеет навыками	Не знает значительной части программного материалом навыками и приемов выполнения практических задач; не	Владеет основами программного материала; Принимает верные решения в	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: 1-2 незначительных нарушения логики	Глубоко и прочно усвоен материал; увязывает теорию и практику;

		может продолжить обучение без дополнительных занятий по дисциплине	управлении проектом, но не может верно обосновать принятое решение	выполнения практических задач	владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач
УК-2.1 В рамках проектной деятельности моделирует технологические процессы создания и обработки материалов с учетом экономических факторов и в соответствии с требованиями экологической и промышленной безопасности	Знает	Не знает основных этапов технологических процессов на предприятиях, экономических факторов и методов оптимизации	Базовое понимание этапов технологических процессов; неглубокие познания в методах оптимизации производства	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: 1-2 незначительных ошибки в способах оптимизации	Четкое понимание всех этапов производства, экономических факторов и различных методов оптимизации в соответствии со стандартами ИСО серии 9000
	Умеет	Не может смоделировать производство, либо модель оказывается нежизнеспособной	Модель производства построена с допущением серьезных ошибок, ведущих к пониженной производительности; не учтены экономические факторы и аспекты экологической промышленной безопасности	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: 1-2 незначительных ошибки в модели, не оказывающих сильного воздействия на эффективность работы	Модель производства построена логично и грамотно; проведена оптимизация на каждом этапе, увеличивая производительность с учетом экономических факторов и в соответствии с экологической промышленной безопасностью
	Владеет навыками	Не владеет приемами оптимизации и автоматизации в рамках стандартов ИСО серии 9000	Владеет базовыми приемами оптимизации в рамках стандартов ИСО 9000, но вводит	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: приемы оптимизации вводятся не в	Владеет разнообразными приемами оптимизации и автоматизации

			их на производство с трудом и ошибками	правильной последовательности, из-за чего теряется небольшая доля эффективности	проектов в рамках стандартов ИСО серии 9000; применяет приемы логично и последовательно, максимизируя эффективность работы модели
УК-2.2 Внедряет новый проект в производство и управляет им на всех этапах его жизненного цикла	Знает	Не знает базовый состав мероприятий по внедрению и поддержанию системы менеджмента качества предприятия в соответствии со стандартами ИСО серии 9000	Знает базовый состав мероприятий по внедрению системы менеджмента качества предприятия, но при этом допускает 1-2 серьезные ошибки	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: допущены 1-2 незначительные ошибки	Владеет полным составом мероприятий по внедрению и поддержанию системы менеджмента качества предприятия в соответствии со стандартами ИСО серии 9000
	Умеет	Не умеет использовать базовые инструменты менеджмента; разработка политики в области качества вызывает большие трудности	Способен систематизировать организационные и технологические процессы, но допускает 1-2 серьезные ошибки	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: при отражении информации в руководящей документации допущены 1-2 незначительных ошибки	Способность систематизировать организационные и технологические процессы, а также отразить их в руководящей документации систем менеджмента; знание особенностей организационно-технологических схем предприятий, а также знание процедур по

					внедрению системы менеджмента
	Владеет навыками	Неспособность применить процессный подход в рамках стандартов ИСО серии 9000	Способен применить процессный подход в рамках стандартов ИСО серии 9000, при этом допускает 1-2 ошибки, ведущих к серьезному снижению конкурентоспособности предприятия	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: допущены 1-2 незначительные ошибки ведущих к небольшому снижению конкурентоспособности предприятия	Способность разработать и внедрить процедуры, повышающие конкурентоспособность предприятия в соответствии со стандартами ИСО серии 9000; способность применить процессный подход для разработки, внедрения и поддержания мероприятий, повышающих конкурентоспособность предприятия
ОПК-3.1 Моделирует инновационные материалы и управляет качеством готового продукта	Знает	Не знает теоретических основ по моделированию инновационных материалов и управлению качеством готового продукта	Знает базовые понятия при моделировании инновационных материалов, информация передана неполностью, имеются 1-2 серьезных ошибки	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: допущены 1-2 незначительные ошибки	Глубоко и четко понимает этапы моделирования инновационных материалов, есть понимание об актуальных инновационных материалах; знает особенности управления качеством готового продукта

	Умеет	Не может создать модель инновационного материала, либо модель полностью не соответствует заданному техническому заданию	Созданная модель имеет 1-2 серьезные ошибки, но жизнеспособно и соответствует техническому заданию	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: допущены 1-2 незначительные ошибки	Может моделировать инновационный материал в соответствии с заданными эксплуатационными характеристиками, изменять проект в соответствии с заданием
	Владеет навыками	Не владеет навыками оценки готового продукта в соответствии со стандартами серии ИСО 9000	Владеет базовыми навыками оценки продукта, оценка проводится не всесторонне	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: при оценке допущены 1-2 незначительные ошибки	Навыками оценки качества готового продукта в соответствии со стандартами серии ИСО 9000; оценка проводится всесторонне
ОПК-3.2 Эффективно организует и управляет работой первичного трудового коллектива	Знает	Не знает базовые должностные системы менеджмента качества, распределение функций и полномочий персонала происходит с 3 и более серьезными ошибками	Базовые знания должностной системы менеджмента качества, при распределении полномочий и функций персонала допущены 1-2 серьезные ошибки	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: при распределении полномочий трудового коллектива допущены 1-2 незначительные ошибки	Способность привести должностные обязанности системы менеджмента качества; знание правил распределения функций и полномочий в системе менеджмента качества предприятия
	Умеет	Неспособность определить основные обязанности сотрудников	Способен определить основные обязанности сотрудников, при	Аналогично оценке “отлично”, за исключением:	Готовность определить должностные обязанности

		в рамках системы менеджмента и качества	этом допущены 1-2 серьезные ошибки	при анализе бизнес-процесса предприятия допущены 1-2 незначительные ошибки	сотрудников в рамках системы менеджмента качества предприятия; умение проанализировать бизнес-процессы предприятия и установить обязанности его сотрудников в рамках системы менеджмента качества
	Владеет навыками	Неспособность сформулировать функции сотрудников и их должностные обязанности; штатное расписание системы менеджмента качества составлено с допущением 2 и более серьезных ошибок	Основные функции и должностные обязанности сотрудников сформулированы, при этом допущена 1 серьезная ошибка	Аналогично оценке “отлично”, за исключением: при формулировке функций сотрудников предприятия допущена 1 незначительная ошибка	Способность сформулировать функции сотрудников и распределить должностные обязанности для системы менеджмента качества предприятия; подготовка штатного расписания системы менеджмента качества

Тестовые задания (ПР-1)

- 1) **Управление качеством – это**

- 2) **Менеджмент качества –**

- 3) **Обеспечение качества –**

- 4) **Качество – это**
 - а) Степень соответствия совокупности присущих характеристик объекта требованиям
 - б) полученные характеристики продукции
 - в) степень соответствия присущих характеристик цене
- 5) **Система менеджмента качества это**
 - а) Система менеджмента для руководства и управления применительно к качеству закупок сырья, материалов и оборудования;
 - б) Часть системы менеджмента применительно к качеству;
 - в) Система менеджмента для руководства и управления применительно к качеству комплектования кадров.
- 6) **Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?**
 - а) Качество;
 - б) Конкурентоспособность;
 - в) Полезность.
- 7) **Свойство, определяемое эффектом, который получает потребитель от использования, эксплуатации или потребления продукции»**
 - а) Конкурентоспособность;
 - б) Качество;
 - в) Полезность.
- 8) **Вставить в определение недостающее действие: «Соответствие качества и ... — концепция цивилизованного бизнеса»**
 - а) Полезность;
 - б) Конкурентоспособность;
 - в) Цена.
- 9) **Укажите виды свойств продукции:**
 - а) Простые;
 - б) Сложные;
 - в) Независимые.
- 10) **В. Шухарт предложил сосредоточить усилия**
 - а) На контроле технологических процессов;
 - б) На конечном контроле качества;
 - в) На определении спроса.

11) Эффективность всеобщего управления качеством не зависит от условий

- а) Личного участия высшего руководства предприятия в вопросах качества;
- б) Ставки на человеческие ресурсы при решении проблем качества;
- в) Выборности высшего руководства предприятия.

12) К экспертным методам относятся

- а) Метод рангов;
- б) Комплексный метод;
- в) Смешанный метод.

13) В каком документе сформулирована концепция: «продукция имеет жизненный цикл в виде некоторой последовательности взаимосвязанных процессов, ...»?

- а) ИСО 9000-94;
- б) ИСО 9000-2015;
- в) ГОСТ 15467-79.

14) СМК должна включать следующие системообразующие процессы:

- а) Управление персоналом;
- б) Управление ресурсами;
- в) Управление несоответствующей продукцией.

15) Разработка плана по устранению несоответствий и усовершенствованию процессов должна включать:

- а) Разработка сети бизнес- процессов;
- б) Разработка элементов структуры организации, повышающий качество продукции;
- в) Распределение ответственности и полномочий.

16) Стандарт ИСО 9004:2015 предназначен для:

- а) Улучшения качества;
- б) Управления качеством;
- в) Контроля качества.

17) Что понимается под «петлей качества»?

- а) Цикл Деминга;
- б) Жизненный цикл продукции;
- в) Цикл функций менеджмента качества.

18) Составной частью механизма управления качеством продукции является:

- а) Политика предприятия в области новой продукции;
- б) Система менеджмента качества;
- в) Система контроля качества продукции

19) Система менеджмента качества создается для:

- а) Реализации политики предприятия в области качества;
- б) Объединение целей в области качества структурных подразделений организации;

в) Реализации целей организации, обеспечивающих решение его стратегических задач в области качества.

20) Механизм управления качеством включает:

- а) Издержки предприятия;
- б) Задачи стратегического планирования;
- в) Реализацию продукции.

21) Субъект управления качеством- это:

- а) Поставщики;
- б) Предприятия-смежники;
- в) Руководство организации.

22) Объект управления качеством- это

- а) Организация;
- б) Совет директоров организации;
- в) Руководство структурных подразделений организации.

23) Процессный подход- это:

- а) Принцип организации;
- б) Политика качества организации;
- в) Руководство к деятельности организации.

24) Процесс определяется как:

- а) Управляющая деятельность, имеющая входы и выходы;
- б) Получение конечной продукции организации;
- в) Совокупность видов деятельности, преобразующих входы и выход.

25) ИСО 9001 определяет:

- а) Основные положения систем менеджмента качества (СМК) и устанавливают;
- б) Терминологию;
- в) Требования к СМК;
- г) Рекомендации по улучшению деятельности СМК.

26) Стандарт ИСО 9001 требует наличия в системе менеджмента качества:

- а) Цели в области качества;
- б) Политика в области качества;
- в) Руководство по качеству;
- г) Всего вышеперечисленного.

27) Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, – это:

- а) Политика в области качества;
- б) Цели в области качества;
- в) Система менеджмента качества;
- г) Все вышеперечисленное.

28) Организация или лицо, предоставляющие продукцию/услугу, – это:

- а) Поставщик;
- б) Потребитель;
- в) Заказчик;
- г) Исполнитель.

29) Вопросы снабжения относятся к разделу стандарта ИСО 9001:

- а) Ресурсы;
- б) Требования к продукции и услугам;
- в) Управление внешне поставляемыми процессами, продукцией и услугами;
- г) Лидерство.

30) Бизнес-процесс – это:

- а) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая входы в выходы;
- б) Совокупность взаимосвязанных видов деятельности, преобразующая выходы во входы;
- в) Совокупность условий окружающей среды в которых выполняется работа;
- г) Все вышеперечисленное.

31) Действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия, – это:

- а) Предупреждающее действие;
- б) Корректирующее действие;
- в) Превентивное мероприятие;
- г) Контрольное мероприятие.

32) Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены, – это:

- а) Верификация;
- б) Валидация;
- в) Квалификация;
- г) Эвалюация.

33) Совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки политики и целей и достижения этих целей в области качества, – это:

- а) Политика в области качества;
- б) Цели в области качества;
- в) Система менеджмента качества;
- г) Все вышеперечисленное.

34) В требованиях стандарта ИСО 9001 не используется термин:

- а) Предупреждающее действие;
- б) Корректирующее действие;
- в) Корреляционный анализ;
- г) Все вышеперечисленные.

35) Факторы «бесконфликтность», «освещение», «гигиена» стандарт ИСО 9001 относит к:

- а) Инфраструктура;
- б) Человеческие ресурсы;
- в) Среда для функционирования процессов;
- г) Всему вышеперечисленному.

36) Может ли организация не применять некоторые требования стандарта ИСО 9001?

- а) Организация должна применять все требования стандарта;
- б) Может, но только из 7-го раздела;
- в) Может, если эти требования не влияют на качество продукции/услуг;
- г) Не может.

37) Расположите эти виды внутренней документации СМК по мере возрастания их значимости (поставить цифры напротив варианта):

- а) Рабочие и должностные инструкции;
- б) Положения и основные стандарты;
- в) Руководство по качеству;
- г) Другая документация и записи по качеству.

38) Политика в области качества оформляется

- а) Приложением к положению о порядке действий;
- б) Отдельным документом СМК;
- в) приложением к стандарту организации.

39) Несоответствие это

- а) Невыполнение требования;
- б) Невыполнение запланированного показателя;
- в) Брак.

40) Верификация

- а) Подтверждение, посредством предоставления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены;
- б) Подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения,
- в) Действия, предпринятые для устранения обнаруженного несоответствия

41) Результативность это

- а) Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов;
- б) Процент достижения планируемой себестоимости;
- в) Связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

42) Рабочую группу по разработке проекта Политики в области качества возглавляет

- а) Заместитель генерального директора по продажам- распоряжением;
- б) Старший менеджер ГСК;
- в) Ответственный за СМК от руководства.

43) Политику в области качества утверждает и вводит в действие

- а) Генеральный директор - приказом
- б) Начальник технического департамента - распоряжением;
- в) Заместитель генерального директора по продажам- распоряжением.

44) Рабочую группу по разработке Целей и мероприятий в области качества в структурном подразделении возглавляет

- а) Ответственный за управление документацией в подразделении;
- б) Руководитель подразделения;

- в) Ответственный за СМК в подразделении.
- 45) Решение о формировании Политики в области качества принимает**
- а) Генеральный директор;
 - б) Директор по персоналу;
 - в) Заместитель генерального директора по продажам.
- 46) Решение о формировании Политики в области качества оформляется**
- а) Распоряжением заместителя генерального директора по производству;
 - б) Приказом генерального директора;
 - в) Распоряжением ответственного за СМК от руководства.
- 47) Состав рабочей группы по разработке проекта Политики определяет**
- а) Ответственный за Систему от руководства приказом
 - б) Директор по экономике распоряжением;
 - в) Директор по персоналу распоряжением.
- 48) Для выполнения Целей в области качества вышестоящего руководителя в структурном подразделении (подразделений) разрабатывают**
- а) График реализации Целей
 - б) Цели и мероприятия в области качества структурного подразделения (подразделения);
 - в) План реализации Целей.
- 49) Копии Политики структурным подразделениям**
- а) Не предоставляются;
 - б) Предоставляет административный отдел по требованию;
 - в) Предоставляет группа по рекламе УИОС согласно поданным заявкам от подразделений-пользователей.
- 50) Политика в области качества в подразделении-пользователе**
- а) Не регистрируется;
 - б) Регистрируется учтенным экземпляром;
 - в) Используется как информационный экземпляр.
- 51) Ознакомление работников с Политикой в области качества обеспечивает**
- а) Ответственный за СМК от руководства;
 - б) Старший менеджер;
 - в) Ответственный за СМК в подразделении - под подпись в протоколе ознакомления.
- 52) С Политикой в области качества знакомят**
- а) Всех работников;
 - б) Только высшее руководство;
 - в) Только руководителей структурных подразделений.
- 53) Отмена Политики в области качества осуществляется**
- а) На основании приказа генерального директора;
 - б) На основании информационного письма за подписью старшего менеджера;
 - в) На основании распоряжения ответственного за СМК от руководства.
- 54) Аудит – это:**

- а) Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств проверки и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки;
- б) Возможность проследить историю применения или местонахождения того или иного объекта.

55) Виды аудита систем менеджмента:

- а) Внутренний;
- б) Внешний;
- в) Прямой;
- г) Косвенный.

56) Процесс подтверждения соответствия требованиям – это:

- а) Стандартизация;
- б) Сертификация;
- в) Регистрация;
- г) Валидация.

57) Корректирующее действие это

- а) Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия;
- б) Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия и предупреждения его повторного возникновения;
- в) Действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

58) Любое корректирующее или предупреждающее действие, предпринятое для устранения причин действительного и потенциального несоответствий, должно быть:

- а) Реализовано сразу после выявления несоответствия;
- б) Осуществлено на основании разрешения высшего руководства;
- в) Пропорционально важности проблем и соразмерно выявленному воздействию на окружающую среду;
- г) Все вышеперечисленное.

59) По стандарту ИСО 9001 предприятие сертифицирует:

- а) Услугу;
- б) Продукцию;
- в) Систему управления;
- г) Руководящую документацию.

60) Допускает ли ИСО возможность применения стандарта ИСО 9001 совместно с другими стандартами систем менеджмента?

- а) Да;
- б) Только с разрешения органа по сертификации;
- в) Только если этого требует потребитель;
- г) Ничего из вышеперечисленного.

61) Международная организация по стандартизации требует пересмотра стандартов систем менеджмента каждые:

- а) 3 года;
- б) 15 лет;

- в) 10 лет;
- г) 5 лет.
- 62) Анализ Политики в области качества осуществляется в процессе**
 - а) Анализа СМК со стороны высшего руководства;
 - б) Внутренних аудитов СМК;
 - в) Анализа СМК со стороны ответственного за СМК от руководства.
- 63) Анализ СМК со стороны высшего руководства проводится**
 - а) Советом по вопросам качества, экологии, промышленной безопасности и охраны труда;
 - б) Руководителями структурных подразделений;
 - в) Ответственным за СМК от руководства.
- 64) Внутренние аудиты системы менеджмента качества проводятся**
 - а) работниками, назначенными руководителем проверяемого структурного подразделения;
 - б) Сотрудниками организации, прошедшими специальное обучение;
 - в) вышестоящим руководителем проверяемого структурного подразделения.
- 65) Цель документирования системы менеджмента качества**
 - а) Возможность проведения аудита;
 - б) Одинаково правильное понимание и выполнение всеми своей работы;
 - в) Разработка документов.

Методические указания по сдаче экзамена

Экзамен принимается ведущим преподавателем. Во время проведения студенты могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя, проводящего экзамен, справочной литературой и другими пособиями (учебниками, учебными пособиями, рекомендованной литературой и т.п.).

Время, предоставляемое студенту на подготовку к ответу на зачете, должно составлять не более 20 минут. По истечении данного времени студент должен быть готов к ответу.

Присутствие на экзамене посторонних лиц (кроме лиц, осуществляющих проверку) без разрешения соответствующих лиц (ректора либо проректора по учебной и воспитательной работе, директора Школы, руководителя ОПОП или заведующего кафедрой), не допускается. Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие возможности самостоятельного передвижения, допускаются зачет с сопровождающими.

При промежуточной аттестации обучающимся устанавливается оценка «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично».

В зачетную книжку студента вносится только запись «удовлетворительно», «хорошо» или «отлично», запись «неудовлетворительно» вносится только в экзаменационную ведомость. При неявке студента на зачет в ведомости делается запись «не явился».

Вопросы к экзамену

1. Конкурентная среда организации: преимущества низкого и высокого порядка.
2. Понятия «менеджмент качества», «система менеджмента качества», «управление качеством», «качество» в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и ГОСТ Р ИСО 9001-2015.
3. «Система менеджмента качества» («СМК»): дать определение, охарактеризовать цели и задачи в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р ИСО 9000-2015.
4. Область применения ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования».
5. Принципы ГОСТ Р ИСО 9001-2015: перечислить, раскрыть содержание.
6. Перечислить и охарактеризовать основные функции системы менеджмента качества в организации.
7. Понятие «миссия», «видение», «потребитель» и «среда организации» в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015.
8. Общая характеристика структуры стандарта международной организации по сертификации ISO 9001:2015 – ГОСТ Р ИСО 9001-2015
9. Цикл PDCA в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015: объяснить суть цикла Деминга.
10. «Заинтересованные стороны», «контекст организации»: понятие в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015, привести примеры.
11. Описать принцип проведения SWOT анализа при определении факторов внешней и внутренней среды организации.
12. Перечислить основные процессы организации. Привести схему процесса и охарактеризовать взаимосвязи между его элементами.
13. Типы бизнес-процессов согласно документу ISO/TC 176/SC 2/N 1289. Уровни бизнес-процессов.
14. Перечислить ключевые обязательства высшего руководства в соответствии с п.п. 5.1 и 5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Суть термина «политика в области качества».
15. Требования к целям в области качества (SMART)
16. Понятие «риск», карта рисков, процедуры (подходы) к построению карты рисков, основные этапы реагирования на риски.
17. Описать инструмент идентификации рисков «Галстук-бабочка».
18. Варианты обработки риска в соответствии с ГОСТ Р ИСО 31000-2019
19. Перечислить виды ресурсов организации согласно Разделу 7.1 ГОСТ Р ИСО 9001:2015, привести примеры
20. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Диаграмма Исикавы (Cause and Effect Diagram).
21. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Чек-лист качества (Check Sheet).

22. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Контрольные карты (Control Charts).

23. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Гистограмма (Histograms).

24. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Диаграмма Парето (Pareto Charts).

25. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Диаграмма Рассеяния (Scatter Diagram).

26. Охарактеризовать содержание и возможности инструмента обеспечения качества Стратификация данных (Flow Chart).

27. Расшифровать содержание понятий «компетентность», «осведомленность», «обмен информацией» и «документированная информация» согласно ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и ГОСТ Р ИСО 9000:2015.

28. Дать общую характеристику разделу 8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

29. Охарактеризовать способы (уровни) предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором согласно Сигэо Синго, привести примеры

30. Охарактеризовать общие принципы распределения полномочий должностных лиц, подходы к распределению полномочий и ответственности матриц ответственности в рамках системы менеджмента качества.

31. Документарная основа СМК. Порядок внедрения СМК и особенности ведения деятельности организации, разработавшей и внедрившей СМК.

32. Виды аудитов систем менеджмента в соответствии с ГОСТ Р ИСО 19011-2021 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента». Привести примеры задач аудита.

33. Что представляют собой «критерии аудита», что может выступать в их качестве? Приведите и охарактеризуйте методы проведения аудитов.

34. Охарактеризовать логическую цепочку формулировки несоответствий при проведении аудита. Привести категории несоответствий и критерии для их категоризации.

35. Охарактеризовать мероприятия в отношении несоответствий: коррекция, корректирующие и предупреждающие действия.

36. Привести правила планирования и контроля корректирующих действий.

37. Требования к документации системы менеджмента организации согласно ГОСТ Р 55568-2013

38. Дать общую характеристику процедуре сертификации системы менеджмента качества

39. Сертификация системы менеджмента качества: требования к условиям проведения, содержание процедуры и порядок согласно ГОСТ Р 55568-2013

40. Охарактеризовать объекты аудита при проведении сертификационного аудита СМК

41. Процесс сертификации и поддержания сертификата СМК, привести требования к информированию о сертификации.

Заключение работодателя на ФОС (ОМ)