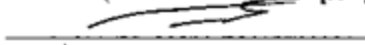


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета энергетика и управления  
(наименование факультета)

  
А.С. Гудим  
(подпись, ФИО)

«09» 06 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление качеством»

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) образовательной программы	Управление государственными проектами и программами
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2020
Форма обучения	Заочная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
4	8	4

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет с оценкой	Кафедра «Менеджмент, маркетинг и государственное управление»

Разработчик рабочей программы:

доцент, канд. экон. наук, доцент  
(должность, степень, ученое звание)



(подпись)

Ж.И. Гусева  
(ФИО)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  
«Менеджмент, маркетинг и государственное управление»

(наименование кафедры)



(подпись)

И. Г. Усанов

(ФИО)

## 1 Введение

Рабочая программа и фонд оценочных средств дисциплины «Управление качеством» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 10.12.2014 №1567, и основной профессиональной образовательной программы подготовки «Управление государственными проектами и программами» по направлению подготовки «38.03.04 Государственное и муниципальное управление».

Практическая подготовка осуществляется на основе:

Профессиональный стандарт 08.041 «СПЕЦИАЛИСТ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТАМИ ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА». Обобщенная трудовая функция: А. Информационно-аналитическое проведение подготовки проекта государственно-частного партнерства;

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел Квалификационные характеристики должностей специалистов, осуществляющих работы в сфере п.25. Регулиров. экономики, регионального разв, деятельности хоз-х субъектов и предпринимательства.

Задачи дисциплины	- ознакомление студентов с эволюцией систем качества, системной организацией работ по качеству; - изучение моделей систем качества по международным стандартам серии ISO 9000; - рассмотрение основных понятий всеобщего управления качеством (TQM), системного подхода к менеджменту качества.
Основные разделы / темы дисциплины	1. Теоретические основы управления качеством 2. Принципы и подходы в СМК 3. Система стандартов, документация, аудит в СМК

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Управление качеством» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и планируемые результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по практике		
	Перечень знаний	Перечень умений	Перечень навыков
<b>Профессиональные</b>			
ПК-13 способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных иннова-	Знать теоретические основы системы качества организации работ на предприятии	Уметь анализировать процессы предприятия, на основе международных стандартов качества ИСО	Владеть практическими навыками эффективного управления ресурсами, реализовывать проекты на основе

ционных технологий			инновационных разработок в системе ИСО
--------------------	--	--	--

### 3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление качеством» изучается на 4 курсе, 8 семестре.

Дисциплина входит в состав блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к вариативной части.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения, навыки и / или опыт практической деятельности, сформированные в процессе изучения дисциплин / практик: «Инновационный менеджмент», «Внешнеэкономическая и внешнеполитическая деятельность государственных органов».

Знания, умения и навыки, сформированные при изучении дисциплины «Управление качеством», будут востребованы при изучении последующих дисциплин: «Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (в том числе технологическая практика, педагогическая практика)», «Преддипломная практика».

Практическая подготовка реализуется посредством выполнения практических занятий.

Дисциплина «Управление качеством» в рамках воспитательной работы направлена на формирование у обучающихся умения самостоятельно мыслить, развивает творчество, профессиональные умения.

### 4 Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 4 з.е., 144 акад. час.

Распределение объема дисциплины (модуля) по видам учебных занятий представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий

Объем дисциплины	Всего академических часов
Общая трудоемкость дисциплины	144
<b>Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), всего</b>	10
<b>В том числе:</b>	
<b>занятия лекционного типа</b> (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками), в форме практической подготовки:	4
<b>занятия семинарского типа</b> (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), в форме практической подготовки:	6
<b>Самостоятельная работа обучающихся и контактная работа,</b>	130

включающая групповые консультации, индивидуальную работу обучающихся с преподавателями (в том числе индивидуальные консультации); взаимодействие в электронной информационно-образовательной среде вуза	
Промежуточная аттестация обучающихся – Зачет с оценкой	4

**5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебной работы**

Таблица 3 – Структура и содержание дисциплины (модуля)

Наименование разделов, тем и содержание материала	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			СРС
	Контактная работа преподавателя с обучающимися			
	Лекции	Семинарские (практические занятия)	Лабораторные занятия	
1. Теоретические основы понятия менеджмента качества;	1	2*		43
2. Принципы и подходы в СМК;	1	2*		43
3. Система стандартов, документация, аудит в СМК	2	2*		44
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		<b>130</b>

\*- реализация в форме практической подготовки

**6 Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

При планировании самостоятельной работы студенту рекомендуется руководствоваться следующим распределением часов на самостоятельную работу (таблица 4):

Таблица 4 – Рекомендуемое распределение часов на самостоятельную работу

<b>Компоненты самостоятельной работы</b>	<b>Количество часов</b>
Изучение теоретических разделов дисциплины	50
Подготовка к занятиям семинарского типа	50
Подготовка и оформление РГР	30
<b>ИТОГО</b>	<b>130</b>

**7 Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации представлен в Приложении 1.

Полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю), практике хранится на кафедре-разработчике в бумажном и электронном виде.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **8.1 Основная литература**

1. Агарков, А. П. Управление качеством : учебник для бакалавров / А. П. Агарков. – 2-е изд., стер. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. – 204 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091808> (дата обращения: 28.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Аристов, О. В. Управление качеством : учебник / О. В. Аристов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 224 с. // Znanium.com : электронно-библиотечная система. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1081359> (дата обращения: 28.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

3. Вальтер, А. И. Управление качеством машин и технологий : учебник / А. И. Вальтер. – Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2020. – 248 с. // IPRbooks : электронно-библиотечная система. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/98485.html> (дата обращения: 28.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **8.2 Дополнительная литература**

1. Управление качеством. Практикум : учебное пособие для вузов / Е. А. Горбашко [и др.] ; под редакцией Е. А. Горбашко. – 2-е изд., испр. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 323 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru/bcode/469623> (дата обращения: 28.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 156 с. // Юрайт : электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru/bcode/476483> (дата обращения: 28.04.2020). – Режим доступа: по подписке.

### **8.3 Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

1. Управление качеством: Конспект лекций по дисциплине для подготовки бакалавров по направлению 38.03.04 «Государственной и муниципальное управление», 2020/2021 уч. г. набора очно-заочной формы обучения / сост.: Ж.И. Гусева – Комсомольск - на - Амуре: ФГБОУ ВО «КНАГУ», 2022.

### **8.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Каждому обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, с которыми у университета заключен договор:

- Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM.
- Электронно-библиотечная система IPRbooks.
- Образовательная платформа Юрайт.
- Электронно-библиотечная система eLIBRARY.RU (периодические издания

- «Сетевая электронная библиотека технических вузов» на платформе ЭБС «Лань».
  - Информационно-справочные системы «Кодекс»/ «Техэксперт».
- Актуальная информация по заключенным на текущий учебный год договорам при-ведена на странице Научно-технической библиотеки (НТБ) на сайте университета <https://knastu.ru/page/3244>

### **8.5 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

1. Материалы портала «Менеджмент качества» [https://www.kpms.ru/General\\_info/Lean\\_Production.htm](https://www.kpms.ru/General_info/Lean_Production.htm);
2. Kachestvo.pro - Портал Прокачество, открытый в 2018 году по инициативе Российской системы качества для продвижения идей качества.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный. - Загл. с экрана. Сайт

### **8.5 Лицензионное программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Наименование ПО	Реквизиты / условия использования
OpenOffice	Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/license.html">https://www.openoffice.org/license.html</a>

## **9 Организационно-педагогические условия**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

### **9.1 Образовательные технологии**

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

### **9.2 Занятия лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

### **9.3 Занятия семинарского типа**

Семинарские занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на семинарских занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Ответ должен быть аргументированным, развернутым, не односложным, содержать ссылки на источники.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание заданий, выполненных на семинарском занятии, входит в накопленную оценку.

### **9.4 Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.



## **9.5 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

При изучении дисциплины обучающимся целесообразно выполнять следующие рекомендации:

1. Изучение учебной дисциплины должно вестись систематически.
2. После изучения какого-либо раздела по учебнику или конспектным материалам рекомендуется по памяти воспроизвести основные термины, определения, понятия раздела.
3. Особое внимание следует уделить выполнению отчетов по практическим занятиям и индивидуальным комплексным заданиям на самостоятельную работу.
4. Вся тематика вопросов, изучаемых самостоятельно, задается на лекциях преподавателем. Им же даются источники (в первую очередь вновь изданные в периодической научной литературе) для более детального понимания вопросов, озвученных на лекции.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств.

## **10 Описание материально-технического обеспечения, необходимого для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

### **10.1 Учебно-лабораторное оборудование**

Отсутствует

### **10.2 Технические и электронные средства обучения**

Отсутствуют

## **11 Иные сведения**

### **Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. N АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Под-

бор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);

- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);

- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ****по дисциплине****«Управление качеством»**

Направление подготовки	38.03.04 Государственное и муниципальное управление
Направленность (профиль) образовательной программы	Управление государственными проектами и программами
Квалификация выпускника	Бакалавр
Год начала подготовки (по учебному плану)	2020
Форма обучения	Заочная форма
Технология обучения	Традиционная

Курс	Семестр	Трудоемкость, з.е.
4	8	4

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
Зачет с оценкой	Кафедра «Менеджмент, маркетинг и государственное управление»

**1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),  
соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы**

Таблица 1 – Компетенции и планируемые результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения по практике		
	Перечень знаний	Перечень умений	Перечень навыков
<b>Профессиональные</b>			
ПК-13 способностью использовать современные методы управления проектом, направленные на своевременное получение качественных результатов, определение рисков, эффективное управление ресурсами, готовностью к его реализации с использованием современных инновационных технологий	Знать теоретические основы системы качества организации работ на предприятии	Уметь анализировать процессы предприятия, на основе международных стандартов качества ИСО	Владеть практическими навыками эффективного управления ресурсами, реализовывать проекты на основе инновационных разработок в системе ИСО

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

<b>Контролируемые разделы (темы) дисциплины</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Показатели оценки</b>
1. Теоретические основы понятия менеджмента качества;	ПК-13	Практическое задание	Уметь пользоваться стандартами и нормативной документацией, связанной с системой менеджмента качества. Владеть статистическими методами управления качеством.
2. Принципы и подходы в СМК;	ПК-13	Практическое задание	Уметь пользоваться стандартами и нормативной документацией, связанной с системой менеджмента качества. Владеть статистическими методами управления качеством.
3. Система стандартов, документация, аудит в СМК	ПК-13	Практическое задание	Уметь анализировать достижения показателей эффективности системы менеджмента качества. Владеть навыками разработки документации по менеджменту качества технологических процессов на производственных участках

РГР (все темы дисциплины)		Комплекс контрольных заданий	Демонстрирует умение применять полученные знания для решения задач и заданий по дисциплине в целом.
---------------------------	--	------------------------------	---

## 2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 семестр <i>Промежуточная аттестация в форм «Зачет с оценкой»</i>				
	Практическое задание по теме 1	В течение семестра	5 баллов	5 баллов – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала 4-балла – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. 3 баллов – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала 2 балла – студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при

	<b>Наименование оценочного средства</b>	<b>Сроки выполнения</b>	<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
				решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей 0 баллов – задание не выполнено.
	Практическое задание по теме 2	В течение семестра	5 баллов	5 баллов – студент правильно выполнил задание. Показал отличные владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала
	Практическое задание по теме 3	В течение сессии	5 баллов	4-балла – студент выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие владения навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала 3 баллов – студент выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительное владение навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала 2 балла – студент продемонстрировал недостаточный уровень владения умениями и навыками при решении профессиональных задач в рамках усвоенного учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы на защите было допущено множество неточностей 0 баллов – задание не выполнено.
	«РГР»	16 неделя семестра	20 баллов	20 баллов - студент пол-

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				<p>ностью выполнил задания контрольной работы, показал отличные знания и умения в рамках усвоенного учебного материала, контрольная работа оформлена аккуратно и в соответствии с предъявляемыми требованиями.</p> <p>15 баллов - студент полностью выполнил задание контрольной работы, показал хорошие знания и умения, но не смог обосновать оптимальность предложенного решения, есть недостатки в оформлении контрольной работы.</p> <p>10 баллов - студент полностью выполнил задание контрольной работы, но допустил существенные неточности, не проявил умения правильно интерпретировать полученные результаты, качество оформления контрольной работы имеет недостаточный уровень.</p> <p>5 баллов - студент не полностью выполнил задание контрольной работы, при этом проявил недостаточный уровень знаний и умений, а также не способен объяснить полученный результат.</p> <p>0 баллов – студент не выполнил задание контрольной работы</p>
ИТОГО:		-	35 баллов	-
<p><b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b></p> <p>0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине);</p> <p>65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно» (пороговый (минимальный) уровень);</p> <p>75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо» (средний уровень);</p> <p>85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично» (высокий (максимальный) уровень)</p>				

## Задания для текущего контроля успеваемости

### *Практическое задание по теме 1*

#### **Анализ структуры стандартов ИСО 9000-2015, ИСО 9001:2008, ИСО 9004:2009**

**Цель работы:** ознакомление и изучение содержания международных стандартов ИСО 9000-2015, ИСО 9001:2008, ИСО 9004:2009.

#### **КРАТКИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ**

Стандарты ИСО серии 9000 - часть комплекса стандартов, разрабатываемых международной неправительственной организацией International Organization of Standardization. Всего насчитывается около 12 тысяч стандартов ИСО. Они охватывают практически все виды экономической деятельности (экологические стандарты, стандарты охраны труда, безопасности и т. д.). ISO 9000 не является стандартом качества собственно продукта и непосредственно не гарантирует высокое качество продукции.

Соответствие требованиям ISO 9001 свидетельствует о некотором уровне надежности поставщика и добротности его компании. С точки зрения современных компаний соответствие требованиям ISO 9001 - тот минимальный уровень, который даёт возможность вхождения в рынок. Сам сертификат соответствия ISO 9001 является внешним независимым подтверждением достижения требований стандарта.

Цель серии стандартов ISO 9000 - стабильное функционирование документированной системы менеджмента качества продукции предприятия-поставщика.

Система качества взаимосвязана со всеми видами деятельности, определяет качество продукции и распространяется на все этапы жизненного цикла продукции.

Руководители предприятия должны разрабатывать, внедрять, поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества.

Все элементы, требования и положения, постановленные систему менеджмента качества, должны быть надлежащим образом документированы.

Все элементы систем качества должны быть предметом регулярного внутреннего аудита.

Система качества должна подвергаться регулярному анализу и оцениванию со стороны руководства предприятия.

Система менеджмента качества должна способствовать непрерывному улучшению качества.

**Система менеджмента качества (СМК)** - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

СМК призвана обеспечивать качество продукции или услуг предприятия и «настраивать» это качество на ожидание потребителей (заказчиков).

Главная задача СМК - не контролировать каждую единицу продукции, а сделать так, чтобы не было ошибок в работе, которые могли бы привести к появлению брака (к плохому качеству продукции или услуг)

Структура СМК состоит из элементов:

- организация;
- процессы;
- документы;
- ресурсы.

**Организация** - группа работников и необходимых средств с распределением ответственности, полномочий и взаимоотношений.

**Процесс** - совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

**Документ** - информация (данные), размещенная на соответствующем носителе.

**Качество** - степень выполнения требований совокупностью собственных характе-



ристик.

**Управление качеством** - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

**Результативность** - степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

**Эффективность** - соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

**Проект** - уникальный процесс, состоящий из совокупности скоординированной и управляемой деятельности с начальной и конечной датами, предпринятый для достижения цели, соответствующей конкретным требованиям, включающий ограничения сроков, стоимости и ресурсов.

**Верификация** - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены.

**Валидация** - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены.

**Цели в области качества** - цели, которых добиваются или к которым стремятся в области качества.

#### ЗАДАНИЕ

1. Кратко описать содержание каждого элемента и по результатам работы заполнить табл. 1, 2 и 3.

Таблица 1

#### Международный стандарт ИСО 9000-2015

Номер элемента	Наименование структурного элемента	Краткое содержание	Назначение элемента

Таблица 2

#### Международный стандарт ИСО 9001:2008

Номер элемента	Наименование структурного элемента	Краткое содержание	Назначение элемента

Таблица 3

#### Международный стандарт ИСО 9004:2009

Номер элемента	Наименование структурного элемента	Краткое содержание	Назначение элемента

2. Определить разницу в требованиях к разработке государственных и международных стандартов и по результатам работы заполнить табл. 4.

Таблица 4

#### Разница в требованиях к разработке государственных и международных

## стандартов

Структурные элементы международного стандарта	структурные элементы ГОСТа

### *Контрольные вопросы*

1. В чём заключается главная задача системы менеджмента качества?
2. Что такое система менеджмента качества?
3. В каком году ИСО приняла стандарты серии 9000 на системы качества?
4. Какие элементы структуры СМК вы знаете?
5. С какими видами деятельности взаимосвязана система качества?

### **Практическое задание по теме 2**

#### **Изучение процессного подхода к системам менеджмента качества**

**Цели работы:** изучить процессный подход к системам менеджмента качества, изучить требования к разработке процессов СМК, установленные в разделах ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008).

#### **КРАТКИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ**

Система менеджмента качества определяется как совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов для разработки и достижения целей, устанавливаемых для соответствующих функций и уровней организации и для управления организацией.

Процессный подход является одним из восьми принципов менеджмента качества, на которых основаны стандарты ИСО серии 9000 и определяется как более эффективное управление деятельностью и соответствующими ресурсами как процессом для достижения заданного результата.

На рис. 1 представлена модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе.



Рис. 1. Модель системы менеджмента качества, основанной на процессном подходе

Для более глубокого понимания процессного подхода необходимо обратиться к концепции «Plan (Планирование) - Do (Осуществление) - Check (Проверка) - Act (Действие)». Цикл PDCA был предложен в 1920 г. Вальтером Шухартом и популярен в настоящее время под названием «Цикл Деминга».

В стандарте ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) цикл PDCA описан так:

- планирование - разработайте цели и процессы, необходимые для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации;
- осуществление - внедрите процессы;
- проверка - постоянно контролируйте и измеряйте процессы и продукцию в сравнении с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщайте о результатах;
- действие - предпринимайте действия по постоянному улучшению показателей процессов.

В контексте системы менеджмента качества цикл Деминга может быть применен как к каждому отдельному процессу системы, так и к системе процессов в целом. Использование этой концепции позволяет организации реализовать процесс непрерывного улучшения процессов, направленный на постоянный рост эффективности деятельности организации.

Стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 подчеркивает важность определения, внедрения, менеджмента и постоянного повышения результативности процессов, необходимых для СМК, а также управления взаимодействиями этих процессов для достижения целей организации.

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в СМК такой подход подчеркивает важность:

- 1) понимания и выполнения требований;
- 2) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности;
- 3) достижения результатов выполнения процессов и их результативности;
- 4) постоянного улучшения процессов, основанных на объективном измерении.

При практической реализации процессного подхода необходимо учитывать:

1. Суть назначения процесса и процессного метода состоит в том, чтобы, изменяя вход, получить заданное значение на выходе. Процессный подход нацелен, прежде всего, на результат.

2. Между результатом на выходе и управляемыми характеристиками на входе должна существовать объективная связь.

3. Тот, кто осуществляет процесс, должен иметь возможность:

- оценить, насколько результат процесса соответствует поставленной цели (цель и его результат должны быть измеримыми);
- изменить результат на выходе процесса в направлении приближения, к цели, изменяя по своему усмотрению характеристики входа процесса.

4. Процессы СМК целесообразно делить на 5 блоков по пунктам стандарта:

- организация СМК;
- управленческая деятельность;
- обеспечение ресурсами;
- процессы жизненного цикла продукции;
- процессы измерения, анализа, улучшения.

Стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 предусматривает 4 группы процессов, связанных с системой менеджмента качества:

1. Процессы управленческой деятельности руководства.
2. Процессы обеспечения ресурсами.
3. Процессы жизненного цикла продукции.
4. Процессы измерения, анализа и улучшения.

*Первая группа* - процессы управленческой деятельности руководства включают

процессы из разделов 4 «Система менеджмента качества» и 5 «Ответственность руководства» стандарта ГОСТ ISO9001—2011. Эти процессы имеют одного «владельца» - директора по качеству или представителя руководства, ответственного за систему менеджмента качества. К ним относят:

- взаимоотношения с потребителем (определение и выполнение требований потребителей);
- формирование политики в области качества;
- планирование.

*Вторая группа* - процессы обеспечения ресурсами состоят из процессов, описанных в разделе 6 «Менеджмент ресурсов»:

- менеджмент персонала;
- менеджмент инфраструктуры;
- управление производственной средой;
- распределение ответственности, полномочий и обмен информацией;
- анализ со стороны руководства;
- управление документацией;
- управление записями.

*Третья группа* - процессы жизненного цикла продукции составляют основные процессы организации по выпуску продукции или предоставлению услуги. Эти процессы представляют поток работ внутри организации, который имеет дело с товарами и услугами, предоставляемыми клиенту:

- планирование процессов жизненного цикла продукции;
- процессы, связанные с анализом требований потребителя;
- проектирование и разработка;
- закупки;
- производство и обслуживание;
- управление устройствами для мониторинга и измерений.

*Четвертую группу* представляют процессы измерения, анализа и улучшения:

- мониторинг и измерение;
- управление несоответствующей продукцией;
- анализ данных;
- улучшение системы менеджмента качества;
- постоянное улучшение;
- корректирующие действия;
- предупреждающие действия.

### ЗАДАНИЕ

1. Изучить процессный подход к разработке СМК в соответствии с требованиями стандартов серии ИСО.

2. Выбрать из предложенного в стандарте ГОСТ ISO9001—2011 перечня элементов системы качества («Ответственность руководства», «Менеджмент ресурсов», «Выпуск продукции», «Измерение, анализ, улучшение») основные процессы на предприятии, которые необходимы для создания СМК.

3. Изучить требования соответствующих элементов.

4. Определить структуру и дать перечень структурных элементов.

5. Ознакомиться с содержанием каждого подэлемента и заполнить табл. 5.

Таблица 5

**Краткая характеристика элементов системы качества**

Наименование элемента (подэлемента)	Назначение элемента (подэлемента)	Функции по элементу	Требования к функции

*Контрольные вопросы*

1. Как на основе предложенной модели СМК, основанной на процессном подходе, входы преобразуются в выходы?
2. В чём заключается взаимодействие основных составляющих процессного подхода?
3. В чем состоит преимущество процессного подхода над другими принципами менеджмента качества?
4. Каковы основные отличия основных и вспомогательных процессов?
5. С какой целью организация должна предпринимать корректирующие и предупреждающие действия?

*Практическое задание по теме 3***Анализ и изучение принципов управления качеством на основе международных стандартов ИСО серии 9000**

**Цель работы:** ознакомиться со структурой, содержанием и порядком применения стандартов ИСО серии 9000.

**КРАТКИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ СВЕДЕНИЯ**

В основу стандартов ИСО серии 9000 положены восемь принципов управления качеством:

1. *Ориентация на потребителя.* Организации зависят от своих потребителей, поэтому они должны понимать их текущие и будущие потребности, выполнять их требования и стараться превзойти их ожидания.
2. *Лидерство руководителя.* Руководители обеспечивают единство цели и направление деятельности организации. Им следует создавать и поддерживать внутреннюю среду, в которой работники могут быть полностью вовлечены в решение задач организации.
3. *Вовлечение работников.* Работники всех уровней составляют основу организации и их полное вовлечение дает возможность организации с выгодой использовать их способности.
4. *Процессный подход.* Желаемый результат достигается эффективнее, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессами.
5. *Системный подход к менеджменту.* Выявление, понимание и менеджмент взаимоувязанных процессов как системы содействуют результативности и эффективности организации при достижении ее целей.
6. *Постоянное улучшение* следует рассматривать как ее неизменную цель.
7. *Принятие решений, основанных на фактах.* Эффективные решения основываются на анализе данных и информации.
8. *Взаимовыгодные отношения с поставщиками.* Организация и ее поставщики взаимозависимы и отношения их взаимной выгоды повышают способность обеих сторон создавать ценности.

Международные стандарты ИСО семейства 9000 обобщают опыт многих стран. При их изучении следует обратить внимание на следующие положения:

- 1) стандарты семейства ИСО 9000 не предназначены для какой-либо конкретной отрасли промышленности или экономики;
- 2) в основу стандартов входят элементы системы качества (СК) и способы их построения исходя из задач, продукции, процессов и индивидуальных подходов конкретной организации;
- 3) каждая организация из элементов СК создает свою оригинальную систему качества, предназначенную только для нее;
- 4) международные стандарты ИСО 9000 написаны в виде задач системы качества, но не указывают, как достичь выполнения этих задач, предоставляя такой выбор руководству организаций;
- 5) отправной точкой для разработки и внедрения системы качества должны быть основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством в документе, называемом «Политика организации в области качества»;
- 6) организация, выступающая в роли поставщика, имеет заинтересованных лиц, которые могут выдвигать свои требования;
- 7) система охватывает два взаимосвязанных аспекта:
  - запросы и ожидания потребителя;
  - запросы и интересы организации.

**ГОСТ ISO 9000-2011 (МС ИСО 9000:2008). Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.**

Стандарт устанавливает основные положения систем менеджмента качества, являющихся объектом стандартов семейства ИСО 9000, и определяет соответствующие термины.

Стандарт может использоваться:

- а) организациями, стремящимися добиться преимущества посредством внедрения системы менеджмента качества;
- б) организациями, которые хотят быть уверенными в том, что их заданные требования к продукции будут выполнены поставщиками;
- в) пользователями продукции;
- г) теми, кто заинтересован в едином понимании терминологии, применяемой в менеджменте качества (например, поставщики, потребители, регламентирующие органы);
- д) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые оценивают систему менеджмента качества или проверяют ее на соответствие требованиям ИСО 9001 (например, аудиторы, регламентирующие органы, органы по сертификации/регистрации);
- е) теми сторонами, внутренними или внешними по отношению к организации, которые консультируют или проводят обучение по системе менеджмента качества для данной организации;
- ж) разработчиками соответствующих стандартов.

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих в себя:

- а) определение потребностей и ожиданий потребителей, а также других заинтересованных сторон;
- б) разработку политики и целей организации в области качества;
- в) определение процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- г) определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- д) разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- е) применение результатов этих измерений для определения результативности и

эффективности каждого процесса;

- ж) определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;
- з) разработку и применение процесса постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Такой подход также применяют для поддержания в рабочем состоянии и улучшения внедренной системы менеджмента качества.

Организация, применяющая указанный выше подход, создает уверенность в возможностях своих процессов и качестве своей продукции, а также обеспечивает основу для постоянного улучшения. Это может привести к повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон и успеху организации.

### **ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008). Системы менеджмента качества. Требования.**

Стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:

- а) нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;
- б) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы менеджмента качества, включая процессы постоянного ее улучшения, и обеспечение соответствия требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям.

Требования настоящего стандарта являются общими и предназначены для применения всеми организациями независимо от их вида, размера и поставляемой продукции.

### **ГОСТ Р ИСО 9004-2010 (МС ИСО 9004:2009). Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.**

Стандарт рассматривает потребности и ожидания всех соответствующих заинтересованных сторон и дает рекомендации по систематическому и непрерывному улучшению общих показателей деятельности организации.

Организация должна развивать систему менеджмента качества организации с целью обеспечения:

- эффективного использования ресурсов;
- принятия решений на основе фактов;
- акцентирования внимания на удовлетворении запросов потребителей, а также потребностей и ожиданий других заинтересованных сторон.

Организация способна добиться устойчивого успеха за счет последовательного удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон сбалансированным образом на долгосрочной основе.

Среда организации подвержена постоянным изменениям и колебаниям, и для достижения устойчивого успеха высшему руководству организации следует:

- иметь долгосрочные планы на будущее;
- постоянно вести мониторинг и регулярно анализировать среду организации;
- выявлять все соответствующие заинтересованные стороны, оценивать их индивидуальные потенциальные воздействия на деятельность организации, а также определять сбалансированный подход к удовлетворению их потребностей и ожиданий;
- постоянно вовлекать заинтересованные стороны и информировать их о деятельности и планах организации;
- изучать возможность установления взаимовыгодных отношений с поставщиками, партнерами и другими заинтересованными сторонами;
- использовать разнообразные подходы, включая переговоры и посредничество, для уравнивания зачастую различающихся потребностей и ожиданий заинтересованных

сторон;

- выявлять сопутствующие краткосрочные и долгосрочные риски и задействовать общую стратегию деятельности организации для их снижения;
- планировать будущие потребности в ресурсах (включая требуемую компетентность работников организации);
- устанавливать процессы, необходимые для реализации стратегии организации, обеспечивая их способность быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства;
- регулярно оценивать выполнение текущих планов и процедур и осуществлять соответствующие корректирующие и предупреждающие действия;
- предусматривать наличие у работников организации возможностей для обучения для собственного развития, а также для поддержания жизнеспособности организации;
- устанавливать и поддерживать в работоспособном состоянии процессы обеспечения нововведений и постоянного совершенствования.

Стандарт был разработан для обеспечения согласованности со стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 (МС ИСО 9001:2008) и совместимости с другими стандартами на системы менеджмента. Такие стандарты дополняют друг друга, но могут использоваться и самостоятельно.

**ГОСТ Р ИСО 19011-2012 (МС ИСО 19011:2011). Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.**

Данный стандарт содержит руководящие указания по аудиту систем менеджмента, включая принципы аудита, управление программами аудита и проведение аудитов системы менеджмента качества, а также указания по оценке компетентности лиц, участвующих в процессе аудита.

Вместе данные стандарты образуют согласованный комплекс стандартов на системы менеджмента качества, содействующий взаимопониманию в национальной и международной торговле.

**ЗАДАНИЕ**

1. Изучить и провести анализ основных принципов управления качеством на базе стандартов ИСО серии 9000.
2. Ознакомиться с содержанием базовых стандартов ИСО серии 9000 (ГОСТ ISO 9000-2011, ГОСТ ISO 9001-2011, ГОСТ Р ИСО 9004-2010).
3. Дать ответ на вопрос: «Что является целью стандарта ГОСТ ISO 9000-2011?»
4. Дать определения следующих понятий: продукция; удовлетворенность потребителей; качество; менеджмент качества; инфраструктура; процесс; надежность; прослеживаемость; дефект; утилизация; система менеджмента измерений.
5. Определите критерии классификации продукции.

Задание выполняется в рабочих группах численностью 3 - 5 человек. Необходимо выбрать из предложенного преподавателем списка продукт, производство которого необходимо организовать.

Пользуясь петлей качества (рис. 2) определить все жизненно важные стадии производства продукции конкретного предприятия, начиная с маркетинга и заканчивая утилизацией.



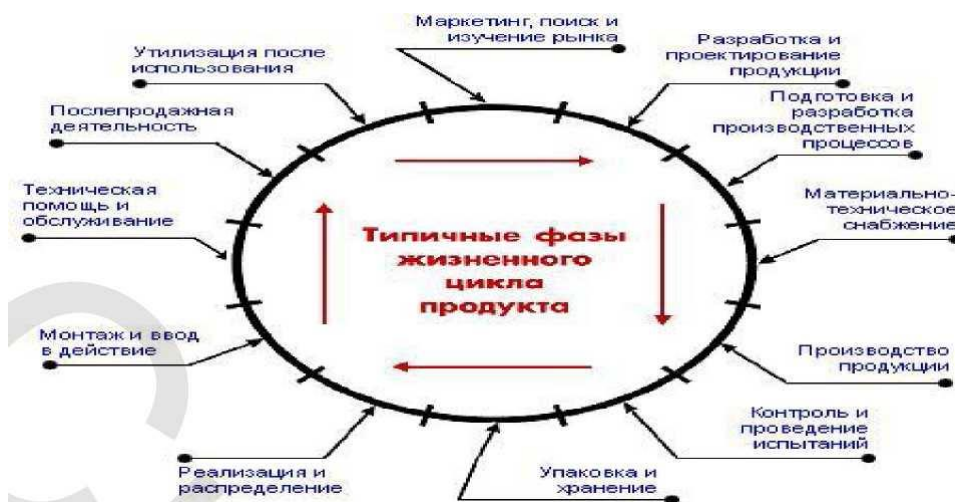


Рис. 2. Типичные фазы жизненного цикла продукции (петля качества)

### Контрольные вопросы

1. Какой государственный стандарт серии ИСО направлен на достижения устойчивого успеха организации?
2. Каким образом высшее руководство предприятия должно обеспечивать «определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности» (в соответствии с п. 5.2 ГОСТ ISO 9001-2011)?
3. В чем заключается суть стандарта ГОСТ Р ИСО 9004-2010?
4. В каких случаях стандарт ГОСТ ISO 9001-2011 устанавливает требования к системе менеджмента качества ?
5. В чем заключается суть стандарта ГОСТ Р ИСО 19011-2012 (МС ИСО 19011:2011)?

## Расчетно-графическая работа

### Методические указания для выполнению РГР

К выполнению заданий следует приступать после прочтения теоретического материала, представленного в библиотеке ВУЗа. Для ответов на многие вопросы Вам необходимо обратиться к нормативным и правовым документам, а также посетить тематические сайты в интернете специализированных в области стандартизации и качества государственных органов и негосударственных организаций. При возникновении затруднений с выполнением самостоятельных заданий Вы можете проконсультироваться у преподавателя.

Оформление контрольной работы производится по требованиям, предъявляемым к контрольным работам КнАГУ. При возникновении затруднений с выполнением самостоятельных заданий Вы можете проконсультироваться у преподавателя.

#### 1. Характеристика объекта

Дайте характеристику объекта исследования по следующим пунктам:

1. Название предприятия
2. Основной вид деятельности
3. Цель
4. Задачи
5. Политика организации в области СМК

#### 2 Создание системы менеджмента качества на предприятии

##### 2.1 Самооценка СМК в организации.

Используя типовой вопросник самооценки из оцените систему менеджмента

качества организации, в которой Вы работаете или проходили практику.

Для оценки уровней развития (зрелости) по каждому вопросу самооценки, воспользуйтесь следующими критериями:

Уровень развития (в баллах)	Характеристика уровня	Пояснения
1	Нет формализованного подхода	Систематический подход к проблемам отсутствует, нет результатов, результаты слабые или непредсказуемые
2	Подход, основанный на реакции на проблемы	Систематический подход, основанный на возникшей проблеме или коррекции; наличие минимальных данных о результатах улучшения
3	Устоявшийся формализованный системный подход	Систематический процессный подход, систематические улучшения на ранней стадии; наличие данных о соответствии целям и существовании тенденций улучшения
4	Акцент на постоянное улучшение	Применение процесса улучшения; хорошие результаты и устойчивые тенденции улучшения
5	Лучшие показатели в классе деятельности	Значительно интегрированный процесс улучшения; лучшие в классе результаты в сравнении с продемонстрированными достижениями

#### АНКЕТА САМООЦЕНКИ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА НА ПРЕДПРИЯТИИ

Название организации : .....  
 Адрес: .....  
 Основные виды выпускаемой продукции: .....  
 Объем реализации продукции за последний год, тыс. руб .....  
 Количество работающих, чел .....  
 Наличие сертифицированной СМК ГОСТ Р ИСО-9001:2008 .....

№ п\п	Наименование критерия	Ваша оценка в баллах (1 - 5)
Вопрос 1:	Менеджмент систем и процессов (4.1)	
	а) Как руководство применяет процессный подход для достижения результативного и эффективного управления процессами, результатом которого является улучшение деятельности?	
Вопрос 2:	Документация (4.2)	
	а) Как используются документы и записи для поддержки результативного и эффективного функционирования процессов организации?	
Вопрос 3:	Ответственность руководства. Общие рекомендации (5.1)	
	а) Как высшее руководство подтверждает своё лидерство, обязательства и вовлечение?	
Вопрос 4:	Потребности и ожидания заинтересованных сторон (5.2)	
	а) Как организация определяет потребности и ожидания потребителей на постоянной основе?	
	б) Как организация определяет потребности работников в признании, удовлетворенности работой, компетентности и развитии?	
	в) Как организация принимает во внимание потенциальные выгоды от установления партнерства со своими поставщиками?	
	г) Как организация определяет потребности и ожидания других заинтересованных сторон, которые могут отразиться на постановке целей?	

Вопрос 13:	Информация (6.5)	
	а) Как руководство обеспечивает доступность соответствующей информации для принятия решения, основанного на фактах?	
Вопрос 14:	Поставщики и партнеры (6.6)	
	а) Как руководство вовлекает поставщиков в определение потребностей по закупкам и в разработку совместной стратегии?	
	б) Как руководство рекламирует партнерские отношения с поставщиками?	
Вопрос 15:	Природные ресурсы (6.7)	
	а) Как организация обеспечивает наличие необходимых природных ресурсов для своих процессов жизненного цикла продукции?	
Вопрос 16:	Финансовые ресурсы (6.8)	
	а) Как руководство планирует, обеспечивает, управляет и контролирует финансовые ресурсы, необходимые для поддержания в рабочем состоянии результативной и эффективной системы менеджмента качества и обеспечения достижения целей организации?	
	б) Как руководство обеспечивает осведомленность работников о связи между качеством продукции и затратами?	
Вопрос 17:	Процессы жизненного цикла продукции. Общие рекомендации (7.1)	
	а) Как руководство применяет процессный подход для обеспечения результативного и эффективного функционирования процессов жизненного цикла продукции и вспомогательных процессов, а также связанной сети процессов?	
Вопрос 18:	Процессы, связанные с заинтересованными сторонами (7.2)	
	а) Как руководство определяет процессы, связанные с потребителями, для рассмотрения их потребностей?	
	б) Как руководство определяет процессы, связанные с другими заинтересованными сторонами, для рассмотрения их потребностей и ожиданий?	
Вопрос 19:	Проектирование и разработка (7.3)	
	а) Как высшее руководство определяет процессы проектирования и разработки для обеспечения их соответствия потребностям и ожиданиям потребителей организации и других заинтересованных сторон?	
	б) Как на практике осуществляется менеджмент процессов проектирования и разработки, в том числе определение требований к проектированию и разработке, и достижения запланированных выходов?	
	в) Как в процессах проектирования и разработки учитывается такая деятельность, как анализ, верификация и валидация проекта и менеджмент конфигурации?	
Вопрос 20:	Закупки (7.4)	
	а) Как высшее руководство определяет процессы закупок для обеспечения соответствия закупленной продукции потребностям организации?	

	б) Как осуществляется менеджмент процессов закупок?	
	в) Как организация обеспечивает соответствие закупленной продукции, начиная со спецификации и кончая приемкой?	
Вопрос 21:	Операции по производству и обслуживанию (7.5)	
	а) Как высшее руководство обеспечивает, учитывает потребности потребителей и других заинтересованных сторон во входах процессов жизненного цикла продукции?	
	б) Как осуществляется менеджмент процессов жизненного цикла от входов до выходов?	
	в) Как в процессах жизненного цикла отражены такие виды деятельности, как верификация и валидация?	
Вопрос 22:	Управление устройствами для мониторинга и измерений (7.6)	
	а) Как руководство управляет устройствами для мониторинга и измерений с целью получения и использования правильных данных?	
Вопрос 23:	Измерение, анализ и улучшение. Общие рекомендации (8.1)	
	а) Как руководство пропагандирует важность измерения, анализа и деятельности по улучшению, чтобы обеспечивать удовлетворенность заинтересованных сторон результатами деятельности организации?	
Вопрос 24:	Измерение и мониторинг (8.2)	
	а) Как руководство обеспечивает сбор данных, касающихся потребителей, для анализа с целью получения информации для улучшений?	
	б) Как руководство обеспечивает сбор данных от других заинтересованных сторон для анализа и возможных улучшений?	
	в) Как организация использует самооценку системы менеджмента качества для улучшения результативности и эффективности деятельности организации в целом?	
Вопрос 25:	Управление несоответствиями (8.3)	
	а) Как организация управляет несоответствиями процессов и продукции?	
	б) Как организация анализирует несоответствия для извлечения уроков и улучшения процессов и продукции?	
Вопрос 26:	Анализ данных (8.4)	
	а) Как организация анализирует данные с целью оценки своей деятельности и определения областей для улучшения?	
Вопрос 27:	Улучшение (8.5)	
	а) Как организация использует корректирующие действия для оценивания и устранения зафиксированных проблем, влияющих на ее деятельность?	
	б) Как организация использует предупреждающие действия для предотвращения потерь?	
	в) Как руководство обеспечивает применение систематических методов и средств улучшения с целью совершенствования деятельности организации?	

Этап	Наименования этапов плана
2.2	Составить список имеющихся в организации внутренних правил, инструкций
2.3	Составить список используемых в организации внешних нормативных и законодательных документов, стандартов.
2.4	Составить процедуру управления записями
2.5	Составить схему взаимодействия процессов СМК
	<b>Этап 3. Описание основных и вспомогательных процессов (карта, процедуры, перечень записей СМК по процессу)</b>
3.1	Описать (документировать) взаимодействие между процессами СМК
3.2	Разработать процедуры регламентирующие процессы СМК, применить их.
3.3	Составить перечень выполняемых записей
3.4	Установить измеримые индикаторы (показатели) качества. Определить критерии результативности процессов.
3.5	Установить методы контроля продукции и процессов
3.6	Определить порядок метрологического обеспечения средств измерения. Список измерительного оборудования
	<b>Этап 4. Внутренние аудиты</b>
4.1	Определить группу внутренних аудиторов. Провести обучение внутренних аудиторов СМК
4.2	Составить процедуру «Внутренние аудиты СМК». Матрица ответственности. Составить план внутренних аудитов СМК на текущий и следующий годы. Провести собрание с персоналом о порядке проведения внутреннего аудита СМК.
4.3	Составить процедуры «Управление несоответствующей продукцией», «Корректирующие действия», «Предупреждающие действия».
4.4	Определить состав, порядок сбора и анализа информации, необходимой для подтверждения пригодности СМК и для её улучшения (п.8.4).
4.5	Определить методы сбора и использования информации об удовлетворенности клиентов.
4.6	Провести внутренние аудиты документированных процессов СМК
4.7	Выполнить анализ установленных в ходе аудитов несоответствий, выработать корректирующие действия (или коррекцию), закрыть несоответствия
	<b>Этап 5. Ресурсы. Компетентность персонала. Инфраструктура. Рабочая среда</b>
5.1	Тем, у кого это не делается, начать планирование инвестиций
5.2	Разработать процедуру «Управление компетентностью персонала»
5.3	Определить и установить требования к компетентности персонала, деятельность которого влияет на качество продукции (как вариант - должностные инструкции)
5.4	Собрать данные о компетентности персонала. Составить план обучения / повышения компетентности персонала на текущий и следующие годы
5.5	Определить состав инфраструктуры и требования к инфраструктуре.
5.6	Определить требования к производственной среде. Для пещевых производств - + НАССР (ХАССП).
	<b>Этап 6. Проектирование и разработка (7.3). Закупки (7.4).</b>
6.1	Принять решение о наличии деятельности по проектированию и разработке. Составить процедуру «Проектирование и разработка» или учесть требования п.7.3. в других процедурах.
6.2	Составить процедуру «Управление закупками»

По нескольким вопросам, оцененным наименьшими баллами, предложите мероприятия по совершенствованию СМК и расскажите о них на семинаре.

### **3. План внедрения СМК в организации.**

Разработайте план создания СМК в вашей организации по следующему образцу.

Табл.1. Примерный план разработки и внедрения СМК предприятия

<i>Этап</i>	Наименования этапов плана
	<b>Этап 1. Цели в области качества, Карта процессов, Политика в области качества</b>
<i>1.1</i>	Издать приказ о начале работ по внедрению СМК. Назначить Представителя руководства по качеству и менеджера по качеству. Сформировать рабочую группу.
<i>1.2</i>	Провести обучение персонала по теме «Требования стандарта ISO 9001:2000»
<i>1.3</i>	Определить область сертификации предприятия
<i>1.4</i>	Составить текст Политики в области качества
<i>1.5</i>	Составить карту процессов СМК
<i>1.6</i>	Определить Цели в области качества для Организации
<i>1.7</i>	Определить и наладить средства внутреннего информирования (доска качества, периодические собрания с персоналом).
	<b>Этап 2. Управление документами, Управление записями</b>
<i>2.1</i>	Разработать процедуру управления документами СМК.

Этап	Наименования этапов плана
6.3	Составить список закупаемой продукции, определить требования к закупкам, определить правила приемки закупаемой продукции. Составить список квалифицированных поставщиков
6.4	Провести внутренний аудит выполнения разработки и закупок
	<b>Этап 7. Введение в действие СМК</b>
7.1	Закончить формирование всех документов СМК, принять их
7.2	Составить Руководство по качеству
7.3	Подготовить окончательную редакцию Политики в области качества и целей в области качества
7.4	Провести собрание коллектива, довести до сведения коллектива Политику и цели, объявить о введении СМК в Организации
7.5	Официально ввести в действие СМК
	<b>Этап 8. Подготовка к проведению анализа СМК со стороны руководства</b>
7.1	Составить процедуру «Анализ СМК со стороны руководства»
7.2	Провести внутренние аудиты всех процессов, выполнить корректирующие действия
7.3	Собрать данные о деятельности процессов
	<b>Этап 9. Анализ СМК со стороны руководства. Выполнение улучшений</b>
9.1.	Подготовить отчет, содержащий входные данные для анализа СМК со стороны руководства
9.2.	Провести первый анализ СМК со стороны руководства
9.3	Подготовить отчет, содержащий результаты анализа СМК со стороны руководства
9.4	Провести собрание коллектива для обсуждения результатов анализа СМК со стороны руководства
9.5	Сформировать и утвердить план развития СМК на следующий год
9.6	Довести результаты анализа СМК со стороны руководства до всего персонала Организации
	<b>Этап 10. Контрольный Аудит СМК. Устранение несоответствий</b>
10.1	Проведение контрольного аудита
10.2	Выработка корректирующих действий
10.3	Внедрение корректирующих действий
10.4	Анализ результативности внедрения корректирующих действий
10.5	Закрытие несоответствий



Табл. 2. График выполнения плана разработки и внедрения СМК

Этапы создания СМК	Количество дней работы консультанта	Номер месяца от начала подготовки к сертификации											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		авг	сен	окт	нояб	дек	январь	февраль	март	апр	май	июнь	июль
Этап 1	1												
Этап 2	2												
Этап 3	2												
Этап 4	2												
Этап 5	2												
Этап 6	1												
Этап 7	1												
Этап 8	1												
Этап 9	1												
Этап 10	1												
Всего по договору	14	100	200	300	400	450	500	600	700	800	850	900	1000
		Плановый результат на окончание месяца, баллов											

**4. Составьте матрицу ответственности за выполнение требований пунктов стандарта ИСО 9001 и/или Руководства по качеству для вашего предприятия.**

Пример структуры руководства по качеству (см. цифры в первом столбце):

1. Введение
2. Политика в области качества
3. Термины и определения
4. СМК
  - 4.1. Общие положения
  - 4.2. Исключения
  - 4.3. Процесс организации
  - 4.4. Руководство по качеству
  - 4.5. Управление документами
  - 4.6. Управление записями по качеству
5. Ответственность руководства
  - 5.1. Обязательства руководства
  - 5.2. Ориентация на потребителя
  - 5.3. Выполнение законодательных требований
  - 5.4. Политика в области качества
  - 5.5. Планирование
    - 5.5.1. Общие положения
    - 5.5.2. Цели в области качества
    - 5.5.3. Планирование развития СМК
  - 5.6. Ответственность, полномочия и обмен информацией
  - 5.7. Анализ со стороны руководства
6. Менеджмент ресурсов
  - 6.1. Обеспечение ресурсами
  - 6.2. Управление персоналом
  - 6.3. Управление инфраструктурой

- 6.4 Управление производственной средой
- 6.5 Управление информацией
- 7. Процессы жизненного цикла продукции
  - 7.1 Планирование процессов жизненного цикла
  - 7.2 Процессы, связанные с потребителем
    - 7.2.1 Идентификация требований заказчика
    - 7.2.2 Анализ требований заказчика
    - 7.2.3 Взаимосвязь с заказчиком
  - 7.3 Проектирование и разработка
    - 7.3.1 планирование проектирования и разработки
    - 7.3.2 входные данные для проектирования и разработки
    - 7.3.3 Выходные данные для проектирования и разработки
    - 7.3.4 анализ проекта и разработки
    - 7.3.5 Верификация и валидация проекта разработки
    - 7.3.6 Управление изменениями проекта и разработки
  - 7.4 Закупки
  - 7.5 Производство и обслуживание
    - 7.5.1 Управление производством и обслуживанием
    - 7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания
    - 7.5.3 Идентификация и прослеживаемость
    - 7.5.4 Собственность потребителей
    - 7.5.5 Сохранение соответствия продукции
  - 7.6 Управление оборудованием для мониторинга и измерений
- 8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЯ
  - 8.1 Общие положения
  - 8.2 Измерения и мониторинг
    - 8.2.1 Измерение и мониторинг удовлетворенности заказчика
    - 8.2.2 Внутренний аудит
    - 8.2.3 Измерение и мониторинг процессов
    - 8.2.4 Измерение и мониторинг продукции
  - 8.3 Управление несоответствующей продукцией
  - 8.4 Анализ данных
  - 8.5 Улучшение
    - 8.5.1 Постоянное улучшение
    - 8.5.2 Корректирующие действия
    - 8.5.3 Предупреждающие действия

Табл.3 Примерная таблица соответствия ответственности и пунктов руководства по качеству

Пункт стандарта (руководства по качеству!)	Директор	Зам. директора	Гл. бухг.	Начальник отдела качества	Начальник подразделения	Мастер	Бригадир	Другие, укажите
5.6			+		+			
5.6.1			+		+			
5.6.2			+		+	+		
5.6.3			+		+			
6.								
6.1	+	+	+		+			
6.2								
6.2.1	+	+		+	+			
6.2.2	+	+		+	+	+		
6.3	+	+						
6.4								
7.								
7.1	+	+				+		
7.2						+		
7.2.1	+	+				+		
7.2.2	+					+		
7.2.3	+	+						

7.3.	+	+						
7.4								
7.5								
7.5.1	+	+	+		+	+		
7.5.2	+	+						
7.5.3								
7.5.4								
7.5.5								
7.6								
<b>8.</b>								
8.1								
8.2								
8.2.1								
8.2.2								
8.2.3					+			+
8.2.4					+			+
8.3					+			+
8.4					+			+
8.5								
8.5.1					+			+
8.5.2					+			+
8.5.3					+			+

### ***3 Письменный ответ на теоретический вопрос***

***Ответ по выбранной теме должен быть не менее 6 листов формата А4. Для сбора информации можно пользоваться всеми доступными источниками. Которые должны быть указаны в конце работы в библиографии.***

#### **Примерная тематика рефератов**

- 1) Качество как объект и результат эффективного управления.
- 2) Категория качества и эволюция ее определения.
- 3) Эволюции концепций в области управления качеством.
- 4) Концепции контроля и обеспечения качества.
- 5) Статистические методы в управлении качеством.
- 6) Концепции А. Фейгенбаума как основа комплексного управления качеством.
- 7) Концепции Э. Деминга и их реализация в TQM
- 8) Концепции Дж. Джурана и У. Кросби.
- 9) Содержание процессного подхода к управлению качеством.
- 10) Вклад отечественных ученых в развитие теории и практики управления качеством.
- 11) Комплексные системы управления качеством в СССР и их проблемы.
- 12) Эволюция практики: отечественные и японские комплексные системы управления качеством.
- 13) Система международных стандартов ИСО 9000, ИСО 9001 и их требования к системам TQM.
- 14) Российские стандарты ГОСТ Р ИСО – 9000, 9001 и их применение в ор-

ганизациях.

- 15) Формирование и развитие американской школы управления качеством.
- 16) Японские системы управления качеством «кайзен» и «канбан».
- 17) Статистические методы в диагностике и контроле качества: диаграммы Иси-кава и Парето.
- 18) Система TQM и ее национальные модели и премии: сравнительная характеристика.
- 19) Семь простых статистических методов контроля качества
- 20) Современные системы и методы управления качеством.
- 21) Управление качеством в процессе проектирования и разработок.
- 22) Управление качеством в процессе производства и обслуживания.
- 23) Системы обеспечения качества в самолетостроительных организациях.
- 24) Самооценка деятельности организации на основе рекомендаций ГОСТ Р ИСО 9004: 2001.
- 25) Аудит и международные стандарты по проверке систем качества (ИСО - 10011-3).
- 26) Документационное обеспечение системного управления качеством по стандартам ИСО.
- 27) Информационное обеспечение управления качеством на самолетостроительном предприятии.
- 28) Комплексная система оценки качества на самолетостроительном предприятии.
- 29) Сертификация авиационной техники.
- 30) Компьютерная поддержка жизненного цикла самолета
- 31) Аудит СМК.
- 32) Документирование СМК.
- 33) Содержание ИСО 9000,9001
- 34) Определение эффективности систем менеджмента качества.
- 35) Показатели качества, их измерение и оценка.
- 36) Системы стандартизации, сертификации и метрологии как элементы обеспечения качества.
- 37) Система сертификации и защиты прав потребителя. Международная стандартизация и сертификация.
- 38) Правовое обеспечение качества в Российской Федерации.
- 39) Требования к качеству в законе РФ «О техническом регулировании».
- 40) Стандартизация в Российской Федерации.
- 41) Порядок проведения сертификации систем менеджмента качества в организации.
- 42) Методы и инструменты государственного регулирования деятельности организаций в области качества.

