

**Общество с ограниченной ответственностью
«Бухгалтерско-юридическая компания «АНМАЮР»»**

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
А.С.Кычкина
Приказ №02-ДПО от «01» ноября 2023 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ»

Срок освоения: 72 часа
Возраст обучающихся от 18 лет

**Разработчик:
Генеральный директор
А.С.Кычкина**

Санкт-Петербург
2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая характеристика программы	3
1.1.	Нормативная правовая основа разработки программы повышения квалификации.....	3
1.2.	Категория слушателей.....	3
1.3.	Форма обучения.....	3
1.4.	Трудоемкость обучения.....	3
1.5.	Режим занятий.....	3
1.6.	Выдаваемый документ.....	3
2.	Целевая установка.....	4
3.	Планируемые результаты обучения.....	4
4.	Учебный план.....	7
5.	Календарный учебный график.....	9
6.	Рабочая программа.....	9
7.	Организационно-педагогические условия.....	11
8.	Оценка результатов освоения программы.....	12
9.	Список учебно-методической литературы.....	14
	Приложение №1.....	16
	Приложение №2.....	19

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативная правовая основа разработки программы повышения квалификации

Программа повышения квалификации «Управление качеством» (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Программа разработана на основании:

- профессионального стандарта, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.04.2021 № 276н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по качеству».

Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС), 2019. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих Разделы «Общепрофессиональные квалификационные характеристики должностей работников, занятых на предприятиях, в учреждениях и организациях» и «Квалификационные характеристики должностей работников, занятых в научно-исследовательских учреждениях, конструкторских, технологических, проектных и изыскательских организациях», утвержденные Постановлением Минтруда РФ от 21.08.1998 № 37 (редакция от 15.05.2013), по должностям: Должности руководителей. Начальник исследовательской лаборатории. Начальник производственной лаборатории. Начальник центральной заводской лаборатории. Начальник отдела контроля качества. 2 Должности специалистов. Инженер по качеству. Заместитель директора по качеству, менеджера по качеству, инженер по организации управления производством, аналитик, эксперт.

1.2. Категория слушателей: руководители предприятий, директора (менеджеры) по качеству, руководители и специалисты служб качества, специалисты, ответственные за планирование и проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества (ISO 9001), внутренние аудиторы.

К обучению по программе допускаются лица, имеющие или получающие высшее образование, а также лица, имеющие или получающие среднее профессиональное образование.

1.3. Форма обучения: очная, с отрывом от производства.

1.4. Трудоемкость обучения: 72 академических часа, 3 недели (в том числе лекции – 38 академических часов, практические занятия – 34 академических часа).

1.5. Режим занятий: 6 дней в неделю, 4 часа в день.

1.6. Выдаваемый документ: удостоверение о повышении квалификации.

2. ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

Цели обучения: совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области управления качеством на предприятии; повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области профессиональной деятельности.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Теоретические и практические знания в области управления качеством на предприятии, полученные в результате обучения, обеспечивают совершенствование следующих профессиональных компетенций:

Перечень профессиональных компетенций	Характеристика профессиональных компетенций		
	перечень знаний	перечень умений	перечень навыков
Обеспечение качества и соответствия продукции (работ, услуг) требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и нормативно-технической документации, условиям поставок и договоров для удовлетворенности потребителей и повышения конкурентоспособности продукции (работ, услуг) и организации в целом	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); - законодательство Российской Федерации и международное законодательство в сфере технического регулирования, стандартизации и обеспечения единства измерений; - национальные, межгосударственные, международные стандарты и нормативные правовые акты по управлению качеством (менеджменту качества) продукции (работ, услуг); - международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); - современный отечественный и зарубежный опыт в области управления качеством (менеджмента 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять постановку задачи исследования, формировать план его реализации; - выбирать существующие или разрабатывать новые методы исследования, в том числе с применением элементов систем эффективного менеджмента, таких как TQM, TQC, DMAIC, Кайдзен, Шесть сигма, Бережливое производство, 5 S и других; - разрабатывать рекомендации по практическому использованию полученных результатов исследований; - формулировать цели проекта (программы) решения задач (проблем), критерии и показатели достижения целей, выстраивать структуры их взаимосвязей; - разрабатывать и применять нормативно-техническую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности; - внедрять системы менеджмента качества в организации (или ее элементы) на основе международных, российских или внутренних стандартов, совершенствования системы менеджмента качества в организации; - планировать деятельность организации в области качества с учетом ее стратегических планов, 	<ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты качества; - проводить аудит действующей системы менеджмента качества на предприятии; - проектировать процессы управления качеством

	<p>качества) продукции (работ, услуг);</p> <ul style="list-style-type: none"> - технические требования, предъявляемые к продукции (работам, услугам); - основные методы определения требований потребителей к продукции (работам, услугам); - основные методы квалитметрического анализа продукции (работ, услуг) при эксплуатации; - инструменты контроля качества- основы аудита и сертификации СМК. 	<p>миссии и политики в области качества;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять описание бизнес-процессов в соответствии с требованиями стандартов ISO серии 9000, управления ими и анализа их функционирования на основе документации СМК организации; - планировать внутренние аудиты системы менеджмента качества в организации, их организацию, проведение анализа и разработки планов по проведению корректирующих действий и риск-менеджменту 	
<p>Способность осуществлять мониторинг соответствия качества продукции (работ, услуг) и выполнять работы по управлению качеством продукции (работ, услуг) в организации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - требования к продукции (работам, услугам), необходимые для эксплуатации продукции; - особенности оценки соответствия качества поступающих в организацию сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий техническим регламентам, стандартам (техническим условиям), условиям поставок и договоров; - особенности инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) 	<ul style="list-style-type: none"> - проводить анализ рекламаций и претензий к качеству продукции (работ, услуг); - проводить анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработку предложений по их устранению; - проводить анализ метрологической работы, оценку ее эффективности, включая эффективность методов метрологического контроля, с учетом требований нормативно-правовых актов в области метрологии; - на основе концепции всеобщего управления качеством участвовать в подготовке перспективной политики развития организации и разработке систем ее реализации; - разрабатывать планы научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ, участвовать в их выполнении; - разрабатывать документацию по контролю качества процесса производства продукции (выполнения работ, оказания услуг), в испытаниях готовых изделий и электронной подготовке документов, удостоверяющих их качество; - разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и 	<ul style="list-style-type: none"> - применять инструменты качества; - описывать организационно-функциональные структуры, положения по подразделениям, должностные обязанности, а также проводить анализ этих документов на соответствие требованиям организации в области качества; - осуществлять постановку задач в области повышения качества для процессов «Маркетинг и PR», «Логистика», «Управление ресурсами», «Управление персоналом», «ИР»; - проектировать процессы

		<p>технической документации, условиям поставок и договоров;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить корректирующие и превентивные мероприятия, направленные на улучшение качества; - осуществлять подготовку системы менеджмента качества организации к прохождению сертификационного и ресертификационных аудитов на соответствие СМК требованиям международного и российского стандартов качества 	<p>управления качеством</p>
--	--	--	-----------------------------

4. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование модулей	Трудовое мкость, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практические занятия	
1.	Введение в менеджмент качества: основные положения и философский подход	2	2		
2.	Основы обеспечения качества: контроль в обеспечении качества продукции и систем качества	6	4	2	
2.1	Контроль в обеспечении качества продукции	2	2		
2.2	Контроль в обеспечении систем качества	4	2	2	
3	Международные стандарты ИСО серии 9000	4	2	2	Зачет в форме вопросов
4	Всеобщее управление качеством	4	2	2	
5	Системы менеджмента качества (СМК)	8	6	2	
5.1	История СМК	2	2		
5.2	Модели СМК	2	2		
5.3	Внутренние документы СМК	2	2		
5.4	Рекомендации по улучшениям	2		2	
6	Системы экологического менеджмента	8	4	4	Зачет в форме вопросов
6.1	Среда и лидерство	2	2		
6.2	Средства обеспечения	2		2	
6.3	Информация	2	2		
6.4	Деятельность и оценка результатов	2		2	
7	Производственная безопасность	8	4	4	
7.1	Планирование	2	2		
7.2	Внедрение	2	2		
7.3	Проверка	2		2	
7.4	Анализ	2		2	
8	Средства и методы управления качеством	10	6	4	

8.1	Цели и задачи	2	2		
8.2	Входной контроль и контроль процессов, проверка результатов	2		2	
8.3	Разработка структуры процессов	4	2	2	
8.4	TQM	2	2		
9	Управление рисками	4	2	2	Зачет в форме вопросов
10	Управление знаниями	4	2	2	
11	Аудит систем качества	6	2	4	
11.1	Методы и средства	2	2		
11.2	Процедуры и записи	2		2	
11.3	Последующий действия	2		2	
12	Сертификация и поддержание сертификата системы качества	6	2	4	
12.1	Подготовка	2	2		
12.2	Процедуры	2		2	
12.3	Записи	2		2	
	Итоговая аттестация (зачет в форме тестирования)	2		2	Итоговая аттестация
	Итого:	72	38	34	

5. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК*

Дисциплина (модуль) программы	Учебный день																				
	Неделя 1							Неделя 2							Неделя 3						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Модуль 1	2						-							-							-
Модуль 2	2	4					-							-							-
Модуль 3			2				-							-							-
Модуль 4			2	2			-							-							-
Модуль 5				2	4	2	-							-							-
Модуль 6						2	-	4	2					-							-
Модуль 7							-		2	4	2			-							-
Модуль 8							-				2	4	4	-	2						-
Модуль 9							-							-	2	2					-
Модуль 10							-							-		2	2				-
Модуль 11							-							-			2	2			-
Модуль 12							-							-					4	2	-
Итоговая аттестация							-							-						2	-
	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	

*Календарный учебный график при необходимости может быть уточнен в расписании занятий.

6. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Модуль 1. Введение в менеджмент качества

Управление качеством. Основные вопросы на ответы. Общие методы обеспечения качества.

Модуль 2. Основы обеспечения качества: контроль в обеспечении качества продукции и систем качества

Контроль в обеспечении качества продукции. Контроль в обеспечении систем качества. Контроль качества как функция в процессе управления. Что означает термин «контроль»? Виды контроля. Методы контроля, статистические методы, их краткое содержание. Знакомство с лабораторным оборудованием, используемым при контроле качества продукции.

Модуль 3. Международные стандарты ИСО серии 9000

Появление стандартов ИСО 9000 явилось логическим результатом этапов развития управления качеством. История возникновения и эволюция международных стандартов ИСО серии 9000. Международная организация по стандартизации, ее назначение и внутренние стандарты.

Системы менеджмента качества на основе международных стандартов ИСО серии 9000. Применение международных стандартов ИСО серии 9000 в Российской Федерации. Тенденции совершенствования стандартов ИСО. Философия МС ИСО серии 9001.

Модуль 4. Всеобщее управление качеством

Общее управление качеством. Средства и методы решения проблем. Процесс и организация непрерывного улучшения. Управление изменениями. Культура организации.

Модуль 5. Системы менеджмента качества

История СМ; Модели СМК; Внутренние документы СМК; Рекомендации по улучшениям Современный менеджмент организации и подходы к обеспечению качеством. Ретроспектива внедрения системного подхода в управление качеством организации. Примеры структурных функционально-целевых моделей систем менеджмента. Цели и Политика организации в области качества. Постоянные улучшения эффективности деятельности организации и достижение целей с наименьшими затратами. Согласованная пара стандартов для систем управления качеством. Обзор международного стандарта ИСО 9004:2010 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

Модуль 6. Системы экологического менеджмента

Тенденции экологизации жизни общества; проблемы демографической депопуляции и сохранения качества населения; этапы движения к системам управления охраной окружающей среды; осуществление новых подходов к решению проблем охраны природной среды на базе внедрения международных стандартов ИСО серии 14000. Среда и лидерство; Средства обеспечения; Информация; Деятельность и оценка результатов

Модуль 7. Производственная безопасность

Требования и руководство по применению «ГОСТ Р ИСО 45001-2020 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования». Интегрированная система QESH: качество + здоровье и безопасность + окружающая среда; гармонизация правовых норм и предписаний государств-членов ЕС через установление принудительных требований к здоровью и безопасности путем вхождения в законодательные базы стран-членов; стадии развития философии качества в экологический менеджмент – к вершине качества под названием «этичное производство»; экологическая политика в системе управления охраной окружающей среды – шесть требований; определение аспектов: цели, задачи и планы действий; мониторинг, аудит и сертификация СУООС; будущее качество только через образование.

Модуль 8. Средства и методы управления качеством

Установление долговременных целей и краткосрочных задач; необходимость планирования. Основные организационные действия по удовлетворению потребителей и повышению эффективности производства. Входной контроль, контроль процессов, проверка результатов и экологический контроль. Разработка структуры, установление основных

переменных процессов и формулирование основных задач. Проведение организационных изменений в рамках TQM.

Модуль 9. Управление рисками

Этапы управления рисками. Методы оптимизации риска. Реагирование на риски. Менеджмент риска.

Модуль 10. Управление знаниями

Внутрифирменные знания по стандарту ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Менеджмент знаний. Модули системы управления знаниями.

Модуль 11. Аудит систем качества

Раздел дает знания о целях, задачах, методике подготовки и проведения аудиторской проверки на предприятиях; выработке навыков подготовки к проведению аудита; раскрывает методы проведения и вырабатывает навыки проведения аудита; учит объективно оценивать соответствие требованиям выбранного критерия; формирует навыки ведения записей по результатам аудита; учит проведению коррекции и ведению записей по результатам. Методы и средства; Процедуры и записи; Последующий действия.

Модуль 12. Сертификация систем качества

Нормативное обеспечение работ по сертификации систем качества. Общие требования к органам по сертификации систем качества. Эксперты по сертификации систем качества. Планирование работ по сертификации систем качества. Организация работ по сертификации систем качества. Инспекционный контроль сертифицированной СМК. Подготовка; Процедуры; Записи.

7. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

Реализация программы осуществляется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности.

Организационно-педагогические условия реализации Программы должны обеспечивать ее реализацию в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям, соответствие применяемых форм, средств, методов обучения и воспитания возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

7.1. Кадровое обеспечение

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по Дополнительной профессиональной программе повышения квалификации:

преподаватели с высшим образованием по профильному направлению, соответствующему преподаваемому учебному курсу. Высшее образование -

Дополнительное профессиональное образование на базе высшего образования (специалитета или магистратуры) - профессиональная переподготовка, направленность (профиль) которой соответствует преподаваемому учебному курсу, дисциплине (модулю) Педагогические работники обязаны проходить в установленном законодательством Российской Федерации порядке обучение и проверку знаний и навыков в области охраны труда.

Требования к опыту практической работы: при несоответствии направленности (профиля) образования преподаваемому учебному курсу необходим опыт работы в области профессиональной деятельности, осваиваемой обучающимися или соответствующей преподаваемому учебному курсу. Стаж работы в образовательной организации не менее одного года; при наличии ученой степени, (звания) – без предъявления требований к стажу работы

Особые условия допуска к работе: отсутствие ограничений на занятие педагогической деятельностью, установленных законодательством Российской Федерации

Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.2. Материально-техническое обеспечение Организация проводит занятия по адресу: г.Санкт-Петербург, Вн.Тер.Г. Муниципальный округ Пискаревка, пр-кт Лабораторный, д. 23, стр. 1, помещ. 29Н, офис №2 этаж 9. Помещение оснащено: круглым столом, стульями, стеллаж, проектор. Занимаемое помещение соответствует обязательным нормам пожарной безопасности и требованиям санитарно-эпидемиологических служб. Помещение имеет централизованные системы водоснабжения, отопления и канализации. Воздухообмен помещения обеспечивается современными системами кондиционирования, за счет приточно-вытяжной вентиляционной системы.

7.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

- Официальный сайт Росаккредитации – <http://fsa.gov.ru/>
- Открытый доступ к нормативным документам, законодательным актам, проектам нормативных документов – <http://fsa.gov.ru/index/staticview/id/61/>
- Федеральный закон от 29.06.2015 № 162 «О стандартизации в Российской Федерации».
- Техническое регулирование. Учебник/под ред. В.Г.Версана, Г.И.Элькина – М.: ЗАО Издательство «Экономика», 2008. – 678 с.
- Официальный сайт Ростандарта – www.gost.ru
- ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

• Болдырев И.В. Некоторые особенности применения ИСО/МЭК 17025 в России: «Заводская лаборатория. Диагностика материалов», №4, том 74. – стр.67 – 70.

• Болдырев И.В. Как внедрить ГОСТ Р ИСО/МЭК 17025 в практику испытательной лаборатории (часть 1. Требования к организации): «Партнёры и конкуренты», №6, 2001. – стр.22 – 24

8. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Фонд оценочных средств по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации.

Оценка качества освоения программы включает текущую, промежуточную и итоговую аттестацию слушателей.

Текущий контроль проводится преподавателем на текущих занятиях в пределах учебного времени в виде устного опроса на лекции.

Промежуточный контроль знаний осуществляется путем проведения самостоятельных работ, по модулям, предусмотренным учебным планом.

По учебным модулям установлены следующие универсальные критерии оценки знаний (умений и владения) слушателей:

в форме зачета:

Оценка «зачтено»:

ставится за отличные и хорошие знания и понимание как теоретического, так и фактического материала, нормативно-правовой базы; умение обобщать, делать выводы; твердое знание основных понятий и терминов, их адекватное употребление, ясная логика изложения; умение вести диалог; грамотность речи; допущены отдельные непринципиальные ошибки в определениях;

Оценка «не зачтено»:

ставится за непонимание поставленных вопросов, не раскрытие проблемы; проявление незнания основных теоретических понятий, неосознанность и непонимание сути излагаемого материала; не правильно и не структурировано раскрывается ответ, выводы не соответствуют поставленным задачам.

отметка «зачтено» – 75% и более правильных ответов;

отметка «не зачтено» – менее 75% правильных ответов.

Оценка качества освоения программы осуществляется посредством проведения итоговой аттестации.

Итоговая аттестация слушателей проводится согласно форме, установленной учебным планом программы: зачет в форме тестирования, содержащего вопросы по дисциплинам курса.

По результатам прохождения итоговой аттестации проводится оценка знаний, умений, навыков слушателей с учетом следующих критериев:

отметка «зачтено» – 75% и более правильных ответов;

отметка «не зачтено» – менее 75% правильных ответов.

Обучение слушателей заканчивается ***итоговой аттестацией*** в форме тестирования. К итоговому тестированию допускаются слушатели, завершившие в

полном объеме освоение программы повышения квалификации, успешно сдавшие зачеты по темам учебного плана.

оценки *«отлично»* заслуживает слушатель, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение грамотно выполнять задания, усвоивший основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой. Как правило, оценка *«отлично»* выставляется слушателям, показавшим взаимосвязь основных понятий дисциплины с профессиональной деятельностью, проявившим творческие способности в понимании (посредством приведения примеров), изложении и использовании учебного материала;

оценки *«хорошо»* заслуживает слушатель, обнаруживший полное знание учебно-программного материала, успешно выполняющий предусмотренные в программе задания, усвоивший основную литературу. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;

оценки *«удовлетворительно»* заслуживает слушатель, обнаруживший поверхностные знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой. Имеются затруднения с выводами;

оценка *«неудовлетворительно»* выставляется слушателю, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой.

Решение о соответствии компетенций предъявляемым требованиям принимается комиссией персонально по каждому слушателю программы.

Оценка *«отлично»* - от 75 до 90 баллов

Оценка *«хорошо»* - от 60 до 75 баллов

Оценка *«удовлетворительно»* - от 45 до 60 баллов

Оценка *«не удовлетворительно»* - менее 45 баллов

9. СПИСОК УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

Гродзенский С.Я. Управление качеством. – Учебник. М: Общество с ограниченной ответственностью "Проспект". 2021. – 368с.

Волкова Елена Михайловна. Управление качеством архитектурно-строительной деятельности. Учебное пособие. Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет. 2020.- 69с.

Управление качеством. Леонов О.А., Темасова Г.Н., Вергезова Ю.Г. Учебное пособие. М. Лань. - 2020, 180с.

Всеобщее управление качеством. Под ред. Окрепилова В.В. Санкт-Петербургский государственный экономический университет. - 287 с.

Агарков А.П. Управление качеством. Учеб.пособие. М: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К". 2020, 204 с.

Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством: Учебник. М.: ИНФРА-М, 2011. - 256 с.

Нив Генри Р. Пространство доктора Деминга: Принципы построения устойчивого бизнеса. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.– 370с.

Эванс, Джеймс Р. Управление качеством: учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/Джеймс Р. Эванс; пер. с англ. под ред. Э.М.Короткова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 671с. – (Серия «Зарубежный учебник»).

ГОСТ Р ИСО 9000-2015.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

ГОСТ Р ИСО 9004:2019

ГОСТ Р ИСО 14001-2016

ГОСТ Р ИСО 19011:2012

ГОСТ Р ИСО 55568-2013

ГОСТ Р ИСО 54934-2012

ФЗ РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями от 01.07.2016.).

Дополнительная литература:

Иняц Н. Малая энциклопедия качества. – В трех частях. – Часть III. – Современная история качества/под общей ред. Ю.В.Василькова и Н.Н.Аниськиной/Пер. с хорватского Л.Н.Белинской. М.: РИА «Стандарты и качество», 2003. – 224с., илл. (Серия «Дом качества»; вып.17(26).

Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000/Н.Хилл, Б.Сельф, Г.Роше – М.: Издательский Дом» Технологии», 2004г. – 192с.

Киянский В.В. Менеджмент качества – философия конкурентоспособности – Уральск, 2003 – 115с.

Киянский В.В., Графкин В.Н., Киянская О.В. Система управления охраной окружающей среды по ИСО 14000 в схемах, таблицах и диаграммах/Под ред. проф. Киянского В.В. – Уральск, 2002 – 163с.

Этика и психология в менеджменте аудита. Издание третье дополненное и переработанное. Под ред. проф. В.В.Киянского - Уральск: ТОО «Полиграфсервис».2002. – 155с.

Вопросы для промежуточной аттестации.

Что такое концепция качества?

Иерархия эталонов качества.

Виды технических условий.

Что понимается под обеспечением единства измерений?

Что входит в статистическую обработку результатов измерений?

Что является основными процессами обработки информации при обеспечении качества?

Для чего применяется Биномиальный закон?

Закон Пуассона.

Параметры биномиального закона распределения.

Параметры закона Пуассона.

Что такое класс качества?

Что такое политика компании?

Что такое контроль управления и обеспечение качества.

Что понимают под повышением качества?

Производственные единицы системы СИ.

Назовите эталоны измерений.

Результат оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

В каких случаях проводят внеплановый инспекционный контроль?

В котором пункте ISO 9001:2015 отражена связь с постановкой целей в области качества и планированием?

Какие пункты ISO 9001:2015 отражают этапы планирования, которые входят в комплекс планирования?

Какой пункт ISO 9001:2015 так или иначе отражает связь с потребителем?

Какие пункты, связанные с требованиями к продукции, которые должна установить организация в соответствии с ISO 9001: 2015?

На каком этапе должен проводиться анализ требований к продукции?

Формы входного контроля.

Виды контроля качества по положению в производственном процессе?

Перечислите этапы контроля качества.

Какой пункт стандарта ISO 9001:2015 отражает требования к внутреннему аудиту?

Какой стандарт ГОСТ Р ИСО регламентирует деятельность внутренних аудиторов организации?

Какими пунктами стандарта ISO 9001:2015 регламентируются мониторинг и измерения процессов и продукции?

В случае обнаружения несоответствующей продукции, какие действия должна предпринимать организация относительно такой продукции?

Определение процесса, предлагаемое стандартом ISO 9000:2015.

В каких действиях организации проявляется применение принципа «процессный подход»?

В каком пункте стандарта отражен принцип процессного подхода к построению СМК в организации?

Какое поведение сотрудника присуще развитой, эффективной корпоративной культуре, которая живет по принципам ISO?

В каком пункте стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 идет о необходимости постоянного организационного совершенствования?

Какой пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 гласит, что Организация должна: обеспечивать компетентность лиц на основе соответствующего образования, подготовки и (или) опыта?

Какие понятия относятся к ценностям, которые оказывают положительное влияние на повышение уровня качества в организации?

Кто ввел восьмичасовой рабочий день и минимальный уровень оплаты труда?

Какие пункты стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 имеют отношение к компетентности персонала?

Какие два условия должны присутствовать для того, чтобы можно было начать улучшение процесса?

Какие цели может преследовать организация при проведении изменений?

В каком пункте ГОСТ Р ИСО 9001:2015 отображено сопротивление сотрудника переменам в организации?

Какой пункт стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 касается персонала?

Что такое аудит качества?

Что такое цель аудита?

Что такое область аудита?

Что такое критерии аудита?

Что такое выводы аудита?

Как называются аудиты, проводимые обычно самой организацией или от ее имени для внутренних целей?

Как называются аудиты, проводимые сторонами, заинтересованными в деятельности организации, например, потребителями или другими лицами по их поручению?

Как называются аудиты, проводимые внешними, независимыми организациями, например, такими, которые осуществляют сертификацию или регистрацию соответствия требованиям ISO 9001 и ISO 1400?

Кто является заказчиком аудита?

Кто является аудитором?

Что представляет собой сбор и проверка информации о соответствии СМК заявленным требованиям?

Кто такой технический эксперт?

Чем завершается анализ документов СМК проверяемой организации?

Что представляет собой анализ соответствующих документов системы менеджмента, включая записи, и определение их адекватности по отношению к критериям аудита?

Что такое критерии аудита?

Записи, изложения фактов или другая информация, которые связаны с критериями аудита и могут быть проверены – это...

Что представляет собой совокупность мероприятий по проведению одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели?

Что такое объем и границы аудита?

Последовательность выполнения программы аудита.

Обмен информацией во время аудита предполагает...

Что включают методы сбора информации?

Возможные источники информации при проведении аудита.

Как происходит разрешение разногласий по наблюдениям и заключению по результатам аудита между группой по аудиту и проверяемой организацией?

Кто является собственником отчета по аудиту?

Что предусматривает конфиденциальность аудиторской проверки?

Какими личными качествами должен обладать аудитор?

Какова последовательность осуществления процесса оценивания аудиторов?

Методов оценки аудиторов.

Какие вопросы отражает стандарт ГОСТ Р 55568-2013?

Какие вопросы отражает стандарт ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1-2017?

В каком документе приведён порядок подтверждения соответствия СМК в Российской Федерации?

Каковы основными функциями органа по сертификации?

Какие процедуры являются обязательными процедурами для органа по сертификации?

Какую информацию должен поддерживать и предоставлять по запросу орган по сертификации?

Принципы проведения сертификации.

Какова последовательность выполнения мероприятий при сертификации предприятия?

Кто несет ответственность за соответствие требованиям к сертификации?

Кто является экспертом по сертификации систем менеджмента качества?

Кто является техническим экспертом?

В каком из стандартов приведен «Кодекс поведения» - личные качества, которыми должен обладать аудитор и характеристики данных качеств?

Что является целью проведения сертификации системы менеджмента качества?

Кто определяет область сертификации СМК?

Кто определяет область применения СМК?

Что является объектами аудита при сертификации СМК?

Кто утверждает План аудита СМК?

Последовательность выполнения работ по сертификации.

В каких случаях предусмотрено проведение повторной оценки системы качества сертификационным органом?

В каких случаях осуществляется отмена действия сертификата органом по сертификации?

Тестовые задания для итоговой аттестации

1	Определите последовательность действий, в случае отсутствия или недостаточности статистических данных о рисках в организации, и в частности, на рабочем месте, при решении задачи управления рисками:	<ol style="list-style-type: none"> 1. выявить (идентифицировать) опасности, определить их возможные проявления и последствия, выбрать показатель ущерба (1) 2. определить вероятность (частоту) наступления ущерба (2) 3. оценить (рассчитать) риски (3)
2	Требования к группам однородной продукции и, при необходимости, к конкретной продукции устанавливают:	<ol style="list-style-type: none"> 1. основополагающие межгосударственные стандарты 2. межгосударственные стандарты на продукцию 3. межгосударственные стандарты на процессы 4. межгосударственные стандарты на методы контроля
3	Методы (способы, приемы, режимы и др.) проведения испытаний продукции при ее создании, сертификации и использовании (применении) устанавливают:	<ol style="list-style-type: none"> 1. основополагающие межгосударственные стандарты 2. межгосударственные стандарты на продукцию 3. межгосударственные стандарты на процессы 4. межгосударственные стандарты на методы контроля
4	Установите соответствие между терминами и определениями методологии на основе цикла PDCA к энергетическому менеджменту:	<ol style="list-style-type: none"> 1. проведение энергетического анализа и определение базовых критериев, показателей энергетической результативности, постановка целей, задач и разработка планов мероприятий, необходимых для улучшения энергетической результативности в соответствии с энергетической политикой организации (планирование) 2. внедрение планов мероприятий в области энергетического менеджмента (осуществление) 3. мониторинг и измерение процессов и ключевых характеристик операций, определяющих энергетическую результативность в отношении реализации энергетической политики и достижения целей в области энергетики, и сообщение о результатах (проверка) 4. принятие действий по постоянному улучшению результативности деятельности в области энергетики и системы энергетического менеджмента (действие)
5	Повторяющийся процесс, приводящий к улучшению энергетической результативности и системы энергетического менеджмента – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. постоянное улучшение 2. коррекция 3. корректирующее действие
6	Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. постоянное улучшение 2. коррекция 3. корректирующее действие
7	Отношение или другая количественная взаимосвязь между результатом работы, услуги, произведенными товарами или энергией и потребленной энергией, поступившей на вход – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. энергия 2. энергетическая базовая линия 3. энергетическая эффективность
8	Установить, документировать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии и улучшать систему	<ol style="list-style-type: none"> 1. должна организация 2. должно высшее руководство 3. должен представитель руководства

	энергетического менеджмента в соответствии с требованиями:	<ul style="list-style-type: none"> 4. должен персонал организации 5. может представитель руководства
9	Установите соответствие между пунктом ГОСТ Р ИСО 50001-2012 и его наименованием	<ul style="list-style-type: none"> 1. энергетическая политика (4.3) 2. компетентность, подготовка и осведомленность (4.5.2) 3. проверка (4.6) 4. несоответствия, коррекции, корректирующие и предупреждающие действия (4.6.4) 5. энергетическая политика (4.3)
10	ГОСТ Р 57522-2017 устанавливает требования к:	<ul style="list-style-type: none"> 1. применению подходов менеджмента качества и бережливого производства для достижения наибольшей эффективности деятельности 2. системам и процессам, необходимым для улучшения энергетической результативности, включая энергетическую эффективность, использование и потребление энергии 3. внедрению системы менеджмента качества организациям строительной отрасли 4. разработки и ведению реестра риска и требования к персоналу, ответственному за составление реестра риска
11	Установите соответствие между ролями в интегрированной системе менеджмента качества и бережливым производством и примерами должностей персонала, выполняющими эти роли:	<ul style="list-style-type: none"> 1. владелец ИСМ (генеральный директор) 2. владельцы процессов (начальники цехов или директор по производству) 3. владелец ресурса (главный инженер, заведующий складом) 4. владелец заказа (директор по маркетингу) 5. руководители проектов
12	В интегрированной системе менеджмента качества и бережливого производства принимает ответственность за результативность и эффективность ИСМ качества и БП организации:	<ul style="list-style-type: none"> 1. владелец системы менеджмента 2. владелец процесса 3. владелец заказа 4. владелец ресурса 5. руководитель проекта
13	ИСО 9001 и ИСО 9004 являются стандартами на системы менеджмента качества, которые дополняют друг друга:	<ul style="list-style-type: none"> 1. можно применять также независимо друг от друга 2. ИСО 9001 без ИСО 9004 не применяется 3. ИСО 9004 и ИСО 9001 не применяется 4. нужно применять только независимо друг от друга
14	ГОСТ Р 55048-2012 устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация:	<ul style="list-style-type: none"> 1. нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям 2. 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 3. желает обеспечить соответствие своей деятельности заявленной политике в области

		<p>энергетики и продемонстрировать это другим сторонам</p> <p>1. внедряет ИСО 28000 и желает использовать приведенные в ИСО 28001 наилучшие практики в качестве цели менеджмента в международных цепях поставок</p>
15	Осуществление контроля проектными организациями-представителями за капитальным строительством – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. авторский надзор 2. строительный контроль 3. производственный контроль 4. государственный строительный надзор 5. строительный контроль застройщика или технического заказчика
16	Комплекс государственных стандартов и рекомендаций, устанавливающих взаимосвязанные правила и положения по порядку разработки, комплектации, оформления и обращения технологической документации, применяемой при изготовлении и ремонте изделий – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. единая система конструкторской документации 2. единая система технологической документации 3. конструкторская документация 4. проектная документация
17	Графические и текстовые документы, которые в совокупности или в отдельности определяют состав и устройство изделия и содержат необходимые данные для его разработки, изготовления, контроля, эксплуатации, ремонта и утилизации – это:	<ol style="list-style-type: none"> 1. единая система конструкторской документации 2. единая система технологической документации 3. конструкторская документация 4. проектная документация
18	Основное назначение данного стандарта заключается в установлении гармонизированных с международными, региональными европейскими подходами терминов и определений, которые связаны с менеджментом различных видов отходов в твердой, полутвердой (шламы) и жидких фазах, являющихся загрязнениями окружающей среды, охватывает также форматы описания:	<ol style="list-style-type: none"> 1. ГОСТ Р 56258-2014 2. ГОСТ Р 57324-2016/ISO/TS 14072:2014 3. ГОСТ Р 57326-2016/ISO/TR 14062:2002 4. ГОСТ Р ИСО 14006-2013 5. ГОСТ Р ИСО 14001-2016