ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ООО «МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И КАЧСТВА»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УтвержденоГенеральный директор ООО «МАЭУиК»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Глотова Е.А.Приказ № 2 от 01 декабря 2022г. |

ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

«Разработка и функционирование системы менеджмента качества,

внутренний аудит предприятия»

Нормативный срок обучения – 36 ак. часов

Продолжительность обучения: 6 недель

Автор-составитель:

Елена Александровна Глотова

Москва – 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3](#_Toc121747075)

[1 КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ ДПО 3](#_Toc121747076)

[1.1 Общая характеристика программы 3](#_Toc121747077)

[1.2 Цели и задачи 4](#_Toc121747078)

[1.3 Характеристика профессиональной деятельности слушателей 5](#_Toc121747079)

[1.4 Планируемые результаты освоения Программы 10](#_Toc121747080)

[2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ 11](#_Toc121747081)

[3 ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА 12](#_Toc121747082)

[3.1 Учебно – тематический план дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» 12](#_Toc121747083)

[3.2 Календарно – учебный график дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» 13](#_Toc121747084)

[4 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 14](#_Toc121747085)

[5 ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ДПО 18](#_Toc121747086)

[5.1 Условия реализации программы дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» 18](#_Toc121747087)

[5.2 Требования к минимальному материально - техническому обеспечению 18](#_Toc121747088)

[5.3 Рекомендации к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги) 19](#_Toc121747089)

[5.4 Кадровое обеспечение реализации программы 19](#_Toc121747090)

[5.5 Оценочные материалы 21](#_Toc121747091)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 1 22](#_Toc121747092)

[ПРИЛОЖЕНИЕ 2 23](#_Toc121747093)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» составлена в соответствии с нормативными правовыми актами и государственными программными документами:

* Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от22.04.2021 № 276н 40.062 «Специалист по качеству»;
* Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
* Методические рекомендации по разработке основных профессиональных образовательных программ и дополнительных профессиональных программ с учетом соответствующих профессиональных стандартов от 22 января 2015 года N ДЛ-1/05вн;
* Приказ Минобрнауки России от 23.08.2017 N 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
* Санитарно-эпидемиологические правила и нормы СанПин 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»;
* Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 N 152-ФЗ;

**1 КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ ДПО**

* 1. **Общая характеристика программы**

Программа дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» в образовательной организации» разработана образовательным подразделением ООО «МАЭУиК» для подготовки руководителей, повышение профессионального уровня в рамках имеющей квалификации, совершенствование имеющихся и получение новых компетенций.

Программа по виду образования – дополнительное образование;

Подвид - дополнительное профессиональное образование (повышение квалификации);

Формы освоения программы: дистанционная, с применением исключительно электронного обучения дистанционных образовательных технологий;

Нормативный срок обучения - 36 часов;

Продолжительность обучения – 6 недель;

Число занятий в неделю: 3 раза в неделю;

Продолжительность занятий – 2 академических часа в день;

Продолжительность академического часа составляет 30 минут. Занятия с использованием компьютерной техники организуются в соответствии с гигиеническими требованиями к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, занятия сокращаются на 10-15 минут.

Режим занятий: занятия проводятся по учебному расписанию и предусматривается возможность обучения по индивидуальному учебному плану (графику обучения) в пределах осваиваемой дополнительной профессиональной программы повышения квалификации.

Возраст обучающихся: 21 и старше

Форма организации образовательной деятельности – индивидуальная и групповая

Количество обучающихся в группе – неограниченно.

Язык обучения – русский.

Дистанционная форме обучения проводится средствами платформы «АнтиТренинги» on-line конференций в формате вебинаров, прямых эфиров, видео консультаций. Слушатели получают возможность обсуждать свои вопросы с экспертами, выполнять тесты и задания, так же им предоставляется удаленный доступ к учебным материалам. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль.

**Личный кабинет**: <https://antitreningi.ru/panel/66593/lessons>

**Логин**: [**info@akadempm.ru**](https://e.mail.ru/compose?To=info@akadempm.ru)

**Пароль**: **Success2022**

****

Программа не рассчитана на получение второго высшего образования, а направлена на повышение квалификации и расширение спектра профессиональных возможностей.

Итоговый документ - удостоверение о повышении квалификации.

**1.2 Цели и задачи**

Цель освоения — реализация программы повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия», это совершенствование знаний, умений, навыков и профессиональных компетенций, обновление теоретических и практических знаний специалистов, оптимизации деятельности, умений взаимодействовать с персоналом по активизации творческого потенциала и потребителями для удовлетворения их потребностей. А также совершенствование знаний и умений для выполнения трудовых функций, согласно профессиональному стандарту.

**Задачи:**

*Обучающие:*

* обучение основам системы менеджмента качества персонал предприятий;
* ознакомление слушателей с проблемами, связанными с внедрение систем менеджмента качества;
* овладение элементами внедрения процессного подхода;
* ознакомление с современными тенденциями в развитии теоретических основ и практики менеджмента качества, включая взаимодействия с персоналом предприятия, поставщиками и потребителями продукции и услуг;
* овладение элементами улучшения процессов посредством методов, разработанных ведущими институтами менеджмента в мире.

*Развивающие:*

* формирование специальных компетенций у слушателей в области управления качеством процессов и продукции;
* формирование умений, необходимых для практического использования изучаемых теоретических концепций, моделей, методов и технологий при проведении внутреннего аудита, при анализе и обосновании решений по результатам проверок, а также при разработке планов и проектов по менеджменту качества;
* формирование положительного имиджа к работе по развитию методов управления качеством;
* развитие и продвижение своего профессионального навыка;
* формирование у слушателей ключевых компетенций – когнитивной, коммуникативной, информационной, социальной, креативной, ценностно-смысловой, личностного самосовершенствования.

*Воспитательные:*

* повышать мотивацию слушателей к познанию методов развития деятельности предприятия;
* развивать коммуникативные способности;
* воспитывать умение брать на себя ответственность за принятие решения.

## 1.3 Характеристика профессиональной деятельности слушателей

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» разработана соответствии с требованиями профессионального стандарта 40.062 «Специалист по качеству»: <https://docs.cntd.ru/document/603666666>

Наименование вида профессиональной деятельности: Управление качеством продукции (работ, услуг) в организации.

Основная цель вида профессиональной деятельности: 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

СВЯЗЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

С ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМИ СТАНДАРТАМИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование****программы** | **Наименование выбранного профессионального стандарта (одного или нескольких)** | **Уровень квалификации** |
| Программа повышения квалификации«Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» | 40.062 Специалист по качеству | 7 |

Возможные наименования должностей, профессий: Главный инженер / Главный инженер по управлению качеством продукции (работ, услуг) / Главный инженер по качеству / Главный инженер по управлению качеством процессов производства продукции (выполнения работ, оказания услуг) / Начальник управления качества / Руководитель подразделения по качеству продукции

Категория слушателей; Высшее образование - специалитет, магистратура

или

Высшее образование (непрофильное) - специалитет, магистратура и дополнительное профессиональное образование в сфере управления качеством (менеджмента качества)

Требования к опыту практической работы: Не менее пяти лет работы на инженерно-технических должностях или в сфере управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг)6

Особые условия допуска к работе: Прохождение обучения и инструктажа по охране труда, стажировки и проверки знаний требований охраны труда

Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований);

**Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт**

|  |  |
| --- | --- |
| **Обобщенные трудовые функции** | **Трудовые функции** |
| С | 3.3 Управление качеством продукции (работ, услуг) в организации | Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации | C/01.7 | 7 |
| Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) | C/02.7 |
| Контроль выпуска продукции (работ, услуг), соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документацией, условиям поставок и договоров | C/03.7 |

**Функциональная карта вида профессиональной деятельности**

|  |
| --- |
| **C/01.7 Формирование политики в области планирования качества продукции (работ, услуг) в организации** |
| Трудовые действия | Анализ конкурентоспособности проектируемой продукции (работ, услуг);Разработка плана мероприятий по выявлению необходимых параметров качества проектируемой продукции (работ, услуги);Анализ российского и международного опыта в области планирования качества продукции (работ, услуг);Обеспечение разработки плана (программы) мероприятий по производству новой продукции (работ, услуг) на основании требований к качеству продукции (работ, услуг) на этапах маркетинговых исследований, разработки технических условий, производства продукции (работ, услуг);Определение потребности в персонале и определение требуемых знаний, умений и компетенций работников в области управления качеством (менеджмента качества);Разработка системы метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг) в организации;Формирование плана мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий;Контроль реализации планов мероприятий по соблюдению и повышению качества проектируемой и выпускаемой продукции (работ, услуг);Постановка задач и контроль выполнения работниками, осуществляющими деятельность в области планирования качества проектируемой и выпускаемой продукции (работ, услуг); |
| Необходимые умения | Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности;Использовать методы контроля за применением стандартов и нормативных правовых актов в области управления качеством (менеджмента качества);Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех сторон, заинтересованных в результатах деятельности организации;Применять современные методологии совершенствования производственных процессов с их цифровизацией и использованием принципов безбумажной технологии;Применять современные методы и средства метрологического обеспечения качества продукции (работ, услуг);Применять методы квалиметрического анализа продукции (работ, услуг);Применять современные методологии обеспечения конкурентоспособности продукции (работ, услуг);Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации;Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

 |
| Необходимые знания | 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);Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции;Основные подходы и документы метрологического обеспечения производства качественной продукции (работ, услуг);Современный отечественный и зарубежный опыт в области планирования качества продукции (работ, услуг);Методы квалиметрического анализа продукции (работ, услуг)Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг);Современные методологии совершенствования производственных процессов;Экономика, организация производства, труда и управления;Основы трудового законодательства Российской Федерации;Требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и ответственность за совершение коррупционных правонарушений;Методы мотивации сотрудников;Основные меры по предупреждению коррупции в организации;Требования пожарной, промышленной и экологической безопасности; |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:- соблюдать конфиденциальность информации;- соблюдать этику делового общения;- проявлять честность и порядочность в профессиональных и деловых отношениях;- не разглашать материалы рабочих исследований;- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;- не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;- не допускать клевету и распространение сведений, порочащих иные организации (предприятия) и коллег |
| **C/02.7 Обеспечение функционирования системы управления качеством (менеджмента качества)** |
| Трудовые действия | Мониторинг и анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей;Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации;Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации;Координация разработки документов системы управления качеством (менеджмента качества), необходимых для ее функционирования;Организация работ по определению измеряемых параметров и установлению полей допуска, выбору средств и методов измерений для обеспечения требуемой точности;Разработка мероприятий по выбору необходимых средств формирования оптимальных норм обеспечения точности измеряемых параметров продукции (работ, услуг);Контроль ведения учета показателей качества продукции (работ, услуг);Разработка и организация мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг);Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг);Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг);Разработка рекомендаций и формирование плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами в сфере управления качеством продукции (работ, услуг);Постановка задач и контроль их выполнения сотрудниками, осуществляющими деятельность в области функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); |
| Необходимые умения | Анализировать нормативно-техническую документацию в области управления качеством (менеджмента качества) производства продукции (работ, услуг);Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности;Применять методы контроля за функционированием системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг);Анализировать современный российский и международный опыт внедрения, сопровождения и функционирования систем управления качеством в организации;Систематизировать информацию и данные по показателям качества;Применять современные методологии совершенствования производственных процессов;Использовать инструменты и методы стимулирования работников системы управления качеством (менеджмента качества), направленные на повышение производительности труда;Применять методологию анализа рисков, возможностей и интересов всех заинтересованных сторон в результатах деятельности организации;Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации;Разрабатывать антикоррупционную политику организации и внедрять меры по предотвращению коррупции; |
| Необходимые знания | 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);Законодательство Российской Федерации в области недобросовестной конкуренции;Международные технические регламенты в сфере технического регулирования, стандартизации и управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг);Современный российский и зарубежный опыт в области обеспечения функционирования систем управления качеством (менеджмента качества);Методы квалиметрического анализа продукции (работ, услуг);Методы управления качеством при производстве продукции (выполнении работ, оказании услуг);Технические требования, предъявляемые к продукции (работам, услугам), технические характеристики, конструктивные особенности, назначение и принципы работы средств измерений;Принципы построения современных производственных систем;Современные методологии совершенствования производственных процессов;Основы трудового законодательства Российской Федерации;Требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и ответственность за совершение коррупционных правонарушений;Основные меры по предупреждению коррупции в организации;Требования пожарной, промышленной и экологической безопасности;Требования охраны труда и этика делового общения; |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:- соблюдать конфиденциальность информации;- соблюдать этику делового общения;- проявлять честность и порядочность в профессиональных и деловых отношениях;- не разглашать материалы рабочих исследований;- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;- не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;- не допускать клевету и распространение сведений, порочащих иные организации (предприятия) и коллег |
| **C/03.7 Контроль выпуска продукции (работ, услуг), соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документацией, условиям поставок и договоров** |
| Трудовые действия | Выборочная проверка качества данных и подготовки аналитических отчетов о качестве сырья, материалов, полуфабрикатов, готовой продукции; состояния оборудования и инструмента; условий производства, хранения и транспортировки продукции, а также качества функционирования инструментов цифрового управления в организации;Исследование причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства продукции (работ, услуг) с целью выявления неконтролируемых параметров качества продукции (работ, услуг);Контроль за устранением причин возникновения дефектов продукции (процессов), выявляемых при эксплуатации (производстве) продукции (работ, услуг);Контроль за устранением причин возникновения дефектов продукции (процессов), выявляемых при эксплуатации (производстве) продукции (работ, услуг);Выборочная проверка сертификатов соответствия и деклараций о соответствии, а также элементов системы управления качеством (менеджмента качества) в организации;Анализ организационно-технических, экономических, кадровых факторов этапов жизненного цикла продукции (работ, услуг) с целью повышения качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг);Составление плана мероприятий по подтверждению соответствия системы управления качеством (менеджмента качества) в организации;Организация проведения внутреннего аудита для подтверждения намеченных показателей результативности системы управления качеством (менеджмента качества) или для получения информации по улучшению системы управления качеством (менеджмента качества);Проведение мероприятий с целью повышения ответственности за элементы системы управления качеством (менеджмента качества) в организации;Контроль функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) в организации;Разработка плана мероприятий по повышению ответственности за выпуск продукции (работ, услуг), не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров;Разработка предложений по повышению мотивации работников, осуществляющих деятельность в области управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг); |
| Необходимые умения | Анализировать структуру управления организацией с точки зрения задач управления качеством продукции (работ, услуг);Разрабатывать планы проведения преобразований для повышения качества и конкурентоспособности продукции (работ, услуг), в том числе в условиях цифровизации;Применять современные методологии совершенствования производственных процессов;Определять и анализировать интересы всех заинтересованных в результатах деятельности организации сторон;Применять методологию анализа рисков и возможностей для реализации политики в области качества;Разрабатывать планы подготовки организации к процедуре подтверждения соответствия (сертификации) системы менеджмента (управления) качества;Проводить преобразования структуры управления для повышения ответственности за выпуск продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров;Анализировать психологический климат в управляемом коллективе;Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов;Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации; |
| Необходимые знания | 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);Методы и методики проведения проверок качества готовой продукции (работ, услуг), сырья, материалов, полуфабрикатов, комплектующих изделий, качества и состояния технологического оборудования и инструмента, условий производства, хранения и транспортировки продукции;Методы квалиметрического анализа продукции (работ, услуг);Принципы построения современных производственных систем;Современные методологии совершенствования производственных процессов;Правила проведения управленческих преобразований в организации;Требования антикоррупционного законодательства Российской Федерации и ответственность за совершение коррупционных правонарушений;Основные меры по предупреждению коррупции в организации;Требования пожарной, промышленной и экологической безопасности;Требования охраны труда и этика делового общения; |
| Другие характеристики | Необходимые этические нормы:- соблюдать конфиденциальность информации;- соблюдать этику делового общения;- проявлять честность и порядочность в профессиональных и деловых отношениях;- не разглашать материалы рабочих исследований;- не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте;- не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег;- не допускать клевету и распространение сведений, порочащих иные организации (предприятия) и коллег |

**Профессиональные компетенции*.*** Компетенции слушателей, развивающиеся в результате освоения дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия».

|  |  |
| --- | --- |
| ПК 1 | Анализ конкурентоспособности проектируемой продукции (работ, услуг); |
| ПК 2 | Разработка плана мероприятий по выявлению необходимых параметров качества проектируемой продукции (работ, услуги) |
| ПК 3 | Формирование плана мероприятий по соблюдению и повышению качества выпускаемой организацией продукции (выполнения работ, оказания услуг), обеспечению соответствия современному уровню развития науки и техники, потребностям внутреннего рынка, экспортным требованиям, условиям поставок и договоров, а также требованиям технических регламентов, стандартов, технических условий; |
| ПК 4 | Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг); |
| ПК 5 | Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации; |
| ПК 6 | Контроль функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) в организации; |

**1.4 Планируемые результаты освоения Программы**

Планируемым результатом обучения является освоение как теоретических знаний, так и практических умений, и навыков, а также формирование у слушателей ключевых компетенций – когнитивной, коммуникативной, информационной, социальной, креативной, ценностно-смысловой, личностного самосовершенствования.

В результате освоения Программы слушатели будут **знать**:

* состав и особенности стандартов менеджмента качества;
* правила реферирования, аннотирования и редактирования нормативных документов;
* основы обеспечения качества;
* основы деловой коммуникации;
* основы процессного подхода в управлении;
* принципы функционирования современных систем менеджмента;
* основы управления информацией;
* принципы построения системы менеджмента качества на предприятиях;
* форматы реализации мероприятий для развития предприятия;
* методы управления при оптимизации процессов предприятия

 будут **уметь:**

* работать с инструментами по оптимизации процессов системы менеджмента качества;
* планировать свое рабочее время для постановки системного подхода к деятельности;
* анализировать результаты процессов и разрабатывать схемы процессов;
* самостоятельно работать с персоналом, используя его творческий потенциал для улучшений продукта и процессов в деятельности компании;
* проводить мониторинг и анализ деятельности предприятия по заданным условиям и анализировать результаты;
* создавать нормативные документы, описывающие деятельность предприятия и заполнять акты несоответствий по результатам внутреннего аудита.

**владеть навыками:**

* создания организационных структур, схем событий и процессов;
* подбора персонала для работы в рабочих группах по оптимизации процессов;
* чтение и работа со стандартами внешних структур и стандартами организации;
* составления отчетов по результатам отчетных периодов и проведенных мероприятия;
* регистрации и оформление нормативных документов предприятия с целью идентификации и прослеживаемости;
* проведения проверок - аудитов для сбора информации и донесения до нуждающихся понятий системы менеджмента качества непосредственно на рабочем месте;
* составления стратегии развития деятельности предприятия;
* сбора статистических и аналитических данных в процессах, разработки собственных методологий анализа деятельности;
* проведения аналитических исследований по различным направлениям деятельности, составления схемы распространения информации;
* грамотного интерпретирования результатов по репрезентативной выборке в процессах.

# 2 ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

Результативность освоения программы систематически отслеживается в течение обучения. С этой целью используются разнообразные виды контроля: входной и текущий контроль, итоговая аттестация.

Входной контроль проводится в начале курса для определения уровня знаний, слушателей на начало обучения по программе дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия». Проводиться при получении заявки на обучение.

Текущий контроль успеваемости слушателей представляет систематическую проверку учебных достижений слушателей, проводимую педагогом в ходе осуществления образовательной деятельности, и направлен на обеспечение выстраивания образовательного процесса максимально эффективным образом для достижения результатов освоения дополнительной программы.

Текущий контроль осуществляется педагогом в ходе изучения каждой темы на каждом занятии

Домашние задания после каждого урока проверяются преподавателем.

Освоение образовательной программы повышения квалификации заканчивается итоговой аттестацией. Форма итоговой аттестации – тестирование.

Лицам, успешно освоившим программу повышения квалификации прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверения повышения квалификации.

# 3 ДОКУМЕНТЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

## 3.1 Учебно – тематический план дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название разделов/модулей, тем** | **Количество часов** | **Формы контроля** |
| **Всего** | **ТЗ** | **ПЗ** |
|  | Вводный урок. Входной контроль. Инструктаж по ТБ. Как устроен курс. | 1 | 0,5 | 0,5 | Анкета |
| **Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия** |
| 1 | Система менеджмента качества, материал по ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | 2 | 131:44 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 2 | Система менеджмента качества (продолжение) | 2 | 127:7 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 3 | Терминология системы менеджмента качества | 2 | 115:48 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 4 | Обновления в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по сравнению с ГОСТ ISO 9001-2011  | 2 | 130:28 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 5 | Сравнения между ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ ISO 9001-2011 | 2 | 126:41 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 6 | Содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования» | 2 | 119:14 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 7 | Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015. разделы 4-6  | 2 | 129:18 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 8 | ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Средства обеспечения | 2 | 119:33 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 9 | Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции | 2 | 135:23 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 10 | Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Оценка показателей качества | 2 | 118:47 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 11 | Роль руководства для развития системы менеджмента качества предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015 | 2 | 129:09 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 12 | Процессный подход управления предприятием | 2 | 117:31 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 13 | Поток создания ценности | 2 | 116:32 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 14 | Система управления документацией на предприятии | 2 | 120:26 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 15 | Внутренний аудит системы менеджмента качества | 2 | 124:34 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
| 16 | Сравнительный анализ систем менеджмента | 2 | 129:52 | 1 | Текущий контроль /Проверка ДЗ |
|  | Видео консультация | 2 | - | 2 |  -  |
|  | Итоговая аттестация | 1 | - | 1 | Тестирование |
|  | **Итого** |  |  |  |  |

## 3.2 Календарно – учебный график дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Местопроведения | Форма занятия | **Темы** | Общая трудоемкость, час. | Продолжительность обучения |
| 1 неделяТЗ/ПЗ  | 2 неделяТЗ/ПЗ  | 3 неделя ТЗ/ПЗ | 4 неделя ТЗ/ПЗ | 5 неделяТЗ/ПЗ  | 6 неделя ТЗ/ПЗ |
| Онлайн –платформа | Прямой эфир/ДЗ | Вводный урок. Входной контроль. Инструктаж по ТБ. Как устроен курс.Модуль 1 «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» | 1 | 0,5/0,5 |  |  |  |  |  |
| Онлайн –платформа | Видео-занятие/Прямой эфир/Практика/ДЗ | 32 | 3/2 | 2/4 | 3/3 | 4/2 | 3/3 | 1/2 |
| Онлайн –платформа | Прямой эфир | Видео консультация | 2 |  |  |  |  |  | -/2 |
| Онлайн –платформа | Прямой эфир | Итоговая аттестация | 1 |  |  |  |  |  | -/1 |
| **Итого** | **36** |  |  |  |  |  |  |

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

На 2022/2023 учебный год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Год обучения** | **Дата начала занятий** | **Дата окончания занятий** | **Количество учебных недель** | **Количество учебных дней** | **Количество учебных часов** | **Режим занятий****20 минут** |
|  2022/2023 | 19.12.2022 | 04.02.2023 | 6 | 12 | 36 | 1. раза в неделю

по 2 ак. часа |

# 4 СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Программа вариативна, возможны изменения в содержании тем. Педагог может вносить изменения в содержания тем, дополнять практические занятия новыми приемами практического исполнения. Образовательная организация ежегодно обновляет дополнительную общеобразовательную программу с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.

**Вводный урок. Входной контроль. Инструктаж по ТБ. Как устроен курс**

**Теоретическое занятие:** Перед началом обучения прочитайте, пожалуйста, инструкцию по технике безопасности при дистанционной работе. Она прикреплена отдельным файлом.

[Инструкции по технике безопасности.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5647523/f18822127/%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8_%D0%BF%D0%BE_%D1%82%D0%B5%D1%85%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%B5_%D0%B1%D0%B5%D0%B7%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D1%81%D0%BD%D0%BE%D1%81.doc)

По факту ознакомления с инструкцией напишите в чате "С инструкцией по ТБ ознакомился(ась).

**Практическое занятие:** Выполнение входного контроля. Заполнение анкеты.

**Тема 1 Система менеджмента качества, материал по ГОСТ Р ИСО 9001-2015**

**Теоретическое занятие:** Пятое переиздание стандарта значительно поменялось, поэтому необходимо сделать особый акцент на изменениях и нововведениях. Так как многие предприятия работают по наработанным привычным понятиям и построению процессов. Перед ними встала задача оптимизации деятельности и изменения некоторых терминов. Стандарт очень большой. Поэтому лекция разбита на 2 части. Первая часть – это подготовка к основным производственным процессам

**Практическое занятие:** Изучение пособия: «Основы системы менеджмента качества» (материал по версии ИСО ГОСТ Р 9001-2015).

**Тема 2 Система менеджмента качества (продолжение)**

**Теоретическое занятие:** Стандарты серии ИСО 9000 позволяющие внедрять поддерживать и улучшать системы менеджмента качества предприятий. Анализ конкурентоспособности проектируемой продукции (работ, услуг). Анализ российского и международного опыта в области планирования качества продукции (работ, услуг). Улучшение продукции производимой предприятием. Улучшение удовлетворенности потребителя.

**Практическое занятие:** Изучение пособия: «Основы системы менеджмента качества» (материал по версии ИСО ГОСТ Р 9001-2015)

Скачайте пособие по ссылке и внимательно изучите его. Пособие разработано, так, чтобы дать вам общее представление о системе менеджмента качества:

Обратите особое внимание на принципы системы менеджмента качества. Они лежат в основе всей системы и стандартов. По факту изучения пособия напишите в чат: "Пособие изучено". И далее изучайте как СМК устроена, чтобы можно было использовать Ваши знания для функционирования СМК на конкретном предприятии для достижения успеха.

**Тема 3 Терминология системы менеджмента качества**

**Теоретическое занятие:** Применять на практике стандарты в области системы управления качеством (менеджмента качества) и стандарты, регламентирующие системы менеджмента измерений (управления измерениями), аккредитацию, оценку соответствия, менеджмент надежности и устанавливающие требования по безопасности;

**Практическое занятие:** Найдите термины, с которыми Вы познакомились в видео, в стандарте

[ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734317/f19186715/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9000-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf) (1.38 MB)

Также изучите стандарт, чтобы понимать, как можно с ним работать для применения терминологии во время функционирования СМК. Перечень всех терминов дан в конце стандарта по алфавиту, поэтому Вы можете легко найти любой термин.

***Дополнительная литература:***

[Управление качеством продукции. Введение в системы менеджмента качества. Пономарев.pdf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734317/f18203810/%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B8._.pdf) (4.56 MB)

**Тема 4 Обновления в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по сравнению с ГОСТ ISO 9001-2011**

**Теоретическое занятие:** 15 лет стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 использовался без изменений. Но в 2015 году произошли существенные изменения. Что нового в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по сравнению с ГОСТ ISO 9001-2011 (видео-лекция). Обратите на изменения особое внимание, так как некоторые предприятия могут их не учитывать и работать по старой версии стандарта. Вторая часть по изменениям непосредственно в производственных процессах, а также в правилах по анализу. Задача обучающегося запомнить хорошо все изменения, чтобы далее работать по теме с уже закрепившимися понятиями.

**Практическое занятие:** Анализ и сравнение ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ ISO 9001-2011

**Тема 5 Сравнения между ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ ISO 9001-2011**

**Теоретическое занятие:** Что нового в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 по сравнению с ГОСТ ISO 9001-2011. Появление новых приложений в стандарте. Оборудование для мониторинга и измерений. Ресурсы для мониторинга и измерений.

**Практическое занятие:** Слушатель изучает видеоматериал, в которых дан подробный анализ по разделам стандарта, то как это знает и понимает преподаватель –эксперт. Педагог объясняет все нюансы, на которых нужно заострить внимание и реализовывать программы по внедрению СМК, учитывая разъяснения сложных моментов, которые не всегда очевидны при простом чтении стандарта.

**Тема 6 Содержание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 «Системы менеджмента качества. Требования»**

**Теоретическое занятие:** Стандарт очень сложный для понимания, поэтому используется его поэтапное изучение и как-бы постепенное проникновение. Стандарт описывает правила системы управления. И после изучения стандарта и остальных тем, которые служат его раскрытием, человек уже никогда не останется прежнем, он поменяет свое видение и будет смотреть на мир другим взглядом. Стандарт был признан самым революционным документов в экономике 21 века. Т.к. позволяет получать выдающиеся результаты в работе предприятий.

**Практическое занятие: Изучите вводную часть, первые 3 раздела стандарта:**

[ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1392344/f17861174/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf)

Задача слушателя: выучить определения (понятия по СМК), чтобы свободно оперировать ими в своей профессиональной деятельности. Хорошо понимать в каких пунктах стандарта реализуются принципы положенную в основу системы управления качеством и бегло работать со стандартом, хорошо понимая его содержание и расположение пунктов.

**Тема 7 Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015. разделы 4-6**

**Теоретическое занятие:** Ознакомимся с разделами 4, 5, 6 стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Выборочная проверка качества данных и подготовки аналитических отчетов о качестве сырья, материалов, полуфабрикатов, готовой продукции; состояния оборудования и инструмента; условий производства, хранения и транспортировки продукции, а также качества функционирования инструментов цифрового управления в организации.

Исследование причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства продукции (работ, услуг) с целью выявления неконтролируемых параметров качества продукции (работ, услуг);

**Практическое занятие:** **Изучите самостоятельно п. 4.2 раздела 4 стандарта и разделы 5, 6 стандарта.**

[ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734412/f17861174/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf) (525.34 KB)

**Тема 8 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Средства обеспечения**

**Теоретическое занятие:** Ресурсы. Обще положения. Инфраструктура. Человеческие ресурсы. Среда для функционирования процессов. Ресурсы для мониторинга и измерения. Внутрифирменные знания. Компетентность. Осведомленность. Обмен информацией. Документированная информация. Организация должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию, как свидетельство пригодности ресурсов для мониторинга и измерения. Мониторинг и анализ рекламаций и претензий, поступающих от потребителей. Организация работ по обеспечению функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) с учетом оценки передовой науки и практики и стратегии развития организации. Формирование структуры системы документооборота управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг) организации;

**Практическое занятие:** Рассмотрим особенности 7 раздела стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

изучите 7-ой раздел стандарта.

[ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734416/f17861174/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf) (525.34 KB)

**Тема 9 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции**

**Теоретическое занятие:** Рассмотрим основной раздел стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 – восьмой. Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг. Требования к услугам и продукции. Проектирование и разработка продукции услуг. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками. Производство продукции и предоставление услуг. Выпуск продукции и услуг. Управление несоответствующими результатами процессов.

**Практическое занятие:** **Изучите самостоятельно 8-ой раздел стандарта.**

[ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734421/f17861174/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf)(525.34 KB)

**Тема 10 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Оценка показателей качества**

**Теоретическое занятие:** Обратите особое внимание на 9, 10 раздел стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, в которых определены требования к анализу и улучшению деятельности предприятия. Обычно на предприятии эти направления недостаточно развиты, но они являются очень важными.

**Практическое занятие:** **изучите самостоятельно 9-ый и 10-ый разделы**стандарта.

[ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734422/f17861174/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9001-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf) (525.34 KB)

**Тема 11 Роль руководства для развития системы менеджмента качества предприятия в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015**

**Теоретическое занятие:** Роль высшего руководства в функционировании системы менеджмента качества. Разработка и поддержание популяризация политики и целей организации в области качества. Обеспечение ориентации на требования потребителей во всей организации. Обеспечение внедрения процессов, позволяющих выполнять требования потребителей и других заинтересованных сторон и достигать целей в области качества.

**Практическое занятие:** Приступаем к изучению разработки и внедрения процессного подхода на предприятии. Посмотрите материал по процессному подходу с акцентом на функции руководителя для организации этой работы.

1 Поставьте цифры от 0 до 4 против каждого пункта, рассматривая пример своего предприятия. Потом сложите цифры по каждому разделу и поставьте их в розу ветров в конце самооценки. Потом сложите все цифры по разделам и итоговую цифру отправьте в чат. Преподаватель пояснит Вам полученный результат

[Самооценка Предприятия.docx](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1398112/f17863005/%D0%A1%D0%B0%D0%BC%D0%BE%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0_%D0%9F%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D1%8F.docx) (46.34 KB)

 2 Изучите регламент процесса, используйте для деятельности своего предприятия

[04. Стандарт процесса.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1398112/f18075842/04._%D0%A1%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0.doc) (744 KB)

[05. Пример регламента процесса.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1398112/f18075845/05._%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%80_%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B0.doc) (1.11 MB)

**Тема 12 Процессный подход управления предприятием**

**Теоретическое занятие:** Принципы бережливого потребления. Цели стабилизации. Выявить и устранить помехи потоку. Устранить бессистемные лишне действия. Снизить вариабельность спроса. Выборочная проверка качества данных и подготовки аналитических отчетов о качестве сырья, материалов, полуфабрикатов, готовой продукции; состояния оборудования и инструмента; условий производства, хранения и транспортировки продукции, а также качества функционирования инструментов цифрового управления в организации. Исследование причин возникновения дефектов и нарушений технологии производства продукции (работ, услуг) с целью выявления неконтролируемых параметров качества продукции (работ, услуг). Контроль за устранением причин возникновения дефектов продукции (процессов), выявляемых при эксплуатации (производстве) продукции (работ, услуг);

**Практическое занятие:** Изучение процессного подхода управления предприятием.

1 Заполните справку о процессе и пришлите для проверки преподавателю.

[Форма справки о проц.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5384172/f17863174/%D0%A4%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0_%D1%81%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BA%D0%B8_%D0%BE_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86..doc)

2 Изучите материал по свот-анализу и сделайте свот- анализ для процесса своего предприятия, с целью дальнейшего улучшения. Пришлите готовый свот-анализ преподавателю на проверку.

[Свот-анализ.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5384172/f17863221/%D0%A1%D0%B2%D0%BE%D1%82-%D0%B0%D0%BD%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B7.doc)

**Тема 13 Поток создания ценности**

**Теоретическое занятие**: Создание ценности для клиента все чаще рассматривают как ключевой источник конкурентного преимущества. определение ценности, которую компания способна предоставить своим клиентам (ценность, получаемая клиентом). Определение ценности, которую компания получает от своих клиентов (ценность, получаемая компанией). Время цикла. Процессное время. Длительность цикла. Проводить преобразования структуры управления для повышения ответственности за выпуск продукции (работ, услуг), не соответствующей требованиям технических регламентов, стандартов (технических условий), утвержденным образцам (эталонам) и технической документации, условиям поставок и договоров. Анализировать психологический климат в управляемом коллективе. Выявлять и предотвращать ситуации возникновения личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов. Выявлять коррупционные риски и определять пути их минимизации;

**Практическое занятие:** Чтобы Вы хорошо понимали, как определять процессы на предприятии нужно попрактиковаться. Это практическое задание станет основой для работы по картированию потока создания ценности.

1 Опишите в виде алгоритма (постройте процесс) из своей рабочей деятельности. Он должен быть достаточно детальным, чтобы можно было измерить время каждого шага процесса (например, процесс заключения договора, процесс обучения какому-либо навыку, процесс изготовления какого-либо изделия и т.д.)

2 Определите контрольные точки процесса. Когда проводится контроль, то результаты заносятся в журнал, либо в другую отчетную форму (запись) для того, чтобы в дальнейшем можно было провести анализ. В чате обозначьте название контрольной точки и какая запись (журнал) на ней ведется.

3 Пример:

[Картирование потока образец.docx](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1455247/f18075702/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%BA%D0%B0_%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B5%D1%86.docx) (51.8 KB)

[Процесс заключения договора картирование.docx](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1455247/f18075708/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81_%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F_%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B0_%D0%BA%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%B8.docx) (79.75 KB)

Пример процесса заключения договора разработан на реальном крупном гос. предприятии.

Рассчитайте соотношение времени добавления ценности и общее время выполнения процесса на Вами построенном процессе, получив КЭП - коэффициент эффективности процесса.

4 Оптимизируйте процесс и также определите КЭП.

В чат напишите полученные в обоих случаях, значения.

***Дополнительная литература*:**

[Федюкин Управление качеством процессов.pdf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1455247/f18203797/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D1%8E%D0%BA%D0%B8%D0%BD_%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BA%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%BC_%D0%BF%D1%80%D0%BE.pdf) (10.04 MB)

**Тема 14 Система управления документацией на предприятии**

**Теоретическое занятие:** Приступаем к теме Управление документацией на предприятии в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

**Практическое занятие:** Изучите видеоматериал.

Составьте перечень документов подразделения, в котором Вы работаете. Пришлите его в чат для проверки преподавателем.

**Тема 15 Внутренний аудит системы менеджмента качества**

**Теоретическое занятие:** Термины и определения. Критерии аудита. Программа аудита. Задачи внутреннего аудита. Знания и навыки аудита. Семь организационных принципов внутреннего аудита. Контроль выполнения мероприятий по результатам государственного надзора, межведомственного и ведомственного контроля внедрения и соблюдения технических регламентов, стандартов и технических условий качества продукции (работ, услуг). Подготовка локальных нормативных актов и отчетной документации для обеспечения функционирования системы управления качеством (менеджмента качества) продукции (работ, услуг). Разработка рекомендаций и формирование плана мероприятий по повышению качества управления человеческими ресурсами в сфере управления качеством продукции (работ, услуг);

**Практическое занятие:** Изучите видео по теме "Внутренний аудит СМК".

1 Ознакомьтесь со стандартом ГОСТ Р ИСО 19011-2021 по аудитам систем менеджмента и если в работе Вам понадобится информация об аудитах, то стандарт будет для Вас основополагающим документом.

[GOST\_R\_ISO\_19011 2021\_Ocenka\_sootvetstvija.\_Rukovodjashchie\_ukazanija\_po\_provedeniju\_audita\_sistem...\_Tekst.pdf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1392320/f17862050/GOST_R_ISO_19011-2021_Ocenka_soo.pdf)

2 Изучите теорию в пособии по внутреннему аудиту СМК

[пособие по аудиту.doc](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l1392320/f17855473/%D0%BF%D0%BE%D1%81%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%B5_%D0%BF%D0%BE_%D0%B0%D1%83%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%83.doc)

3 Обучающийся составляет отчет о проведённом внутреннем аудите, подробно описывая деятельность по всем пунктам стандарта ГОСТ Р 9001-2015, также ссылается на акты о несоответствиях, которые должны быть приложены к отчету.

**Тема 16 Сравнительный анализ систем менеджмента**

**Теоретическое занятие:** Для того, чтобы продолжить улучшения, нужно понимать, какая система менеджмента нам подойдет для достижения поставленной цели. В видео познакомьтесь с системами менеджмента по улучшению деятельности, которые являются признанными во всём мировом сообществе.

**Практическое занятие:** Напишите в чате, какая система улучшения деятельности предприятия Вам больше понравилась и по каким причинам Вы выбрали именно её.

**Видео – консультация:** Вы завершили обучение по программе «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия». Для лучшего понимания и усвоения Вы далее будете общаться с преподавателем по Skype, ссылка <https://my.smartwebinar.org/webinar/18cd447e-54f4-4250-92d3-abd71cfee0e6/player> в течении 2 часов. Чтобы преподаватель дал Вам наиболее развернутый ответ, напишите, пожалуйста вопросы, которые возникли у Вас по ходу изучения модуля в чат.

**Итоговая аттестация. Тестирование**

# 5 ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ ДПО

## 5.1 Условия реализации программы дополнительного профессионального образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия»

Мы разработали образовательную программу повышения квалификации в дистанционном виде так, чтобы обучение давалось легко без потери качества. И слушатели проходили повышение квалификации до конца, не бросали на полпути из-за большого объема информации и сложных заданий. Могли совмещать обучение с работой или параллельным образованием.

Курс глубоко раскрыт, и качественный, т.к. основан на обширном опыте практикующих специалистов. Педагоги отобрали для лекций и вебинаров самую важную информацию, основываясь на требованиях профессиональных стандартов, личном трудовом опыте. Теоретические материалы изложены понятным языком, в концентрированном виде.

Образовательный процесс предусматривает следующие виды и формы учебных занятий: видео-лекции, практические занятия, входной и текущий контроль, видео – консультации, итоговая аттестация.

Обязательные лекционные и практические занятия проводятся индивидуально с применением активных методов обучения, телекоммуникационных и облачных сервисов, электронной информационно-образовательной среды. Выполнять практические задания, сдавать зачёты можно в удобное время в пределах учебного графика.

Групповые и индивидуальные видео - консультации проходят при непосредственном общении преподавателя и слушателя в ходе обучения, организуются в дистанционном режиме.

Программа является сочетанием теоретических и практических занятий. Онлайн-обучение не исключает домашних заданий и общения с педагогом, всё это также выполняется в системе.

При реализации Программы в учебном процессе используются глобальные и локальные компьютерные сети для обеспечения доступа к информационным образовательным ресурсам и для управления учебным процессом независимо от местонахождения человека.

При проведении занятия с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения, в водной части следует обозначить правила работы и взаимодействия (объяснить обучающимся технические особенности работы и правила обмена информацией). В процессе занятия педагогу необходимо четко давать инструкции выполнения заданий. При дополнительных вопросах обучающегося – дается дополнительное разъяснение.

Виды занятий при организации дистанционного обучения:

* Онлайн - занятие (видео занятие в записи, вебинары и задания). Занятия являются асинхронными – в этом случае у слушателя есть возможность найти удобное для себя время, чтобы отработать материал программы обучения. Программа включает в себя теоретические и практические занятия.
* разработанные педагогом презентации с текстовым комментарием;
* фрагменты и материалы образовательных Интернет-ресурсов;
* чат-занятия (учебные занятия, осуществляемые с использованием чат-технологий,
* адресные дистанционные консультации.

Видео уроки можно смотреть в любое время и выполнять задания.

Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль. Рабочее место слушателя должно быть оснащено компьютером с подключением к сети Интернет.

Также отличительной особенностью данной программы является подключение профессионалов при проведении занятий, которые могут более полно и доступно объяснить слушателям изучаемые темы, проводить практические занятия.

## 5.2 Требования к минимальному материально - техническому обеспечению

ООО «Международная академия экономики, управления и качества» располагает материально-технической базой, обеспечивающей реализацию образовательной программы и соответствующей действующим санитарным правилам и нормам.

Услуга подключения к сети Интернет должна предоставляться в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю. Подключение к Интернет со скоростью не ниже 512 Кбит/с.

**Личный кабинет**: <https://antitreningi.ru/panel/66593/lessons>

**Логин**: [**info@akadempm.ru**](https://e.mail.ru/compose?To=info@akadempm.ru)

**Пароль**: **Success2022**

Материально-техническая база для реализации программы включает следующие составляющие:

* Выделенный канал связи или отдельный Wi-Fi-канал;
* Для передачи звука рекомендовано использовать отдельные микрофоны с шумоподавлением (не рекомендуется использовать встроенные микрофоны камер);
* Систему дистанционного обучения, обеспечивающую формирование информационной образовательной среды (платформа АнтиТренинги);
* В помещении, где проводится трансляция, должно быть соответствующее мероприятию освещение;
* Компьютер Intel (R) Core (TM) 2 DUO CPU E7300@ 2.66 GNZ 2.66 GNZ, 32- разрядная опер. система, процессор Х 64. Компьютер – WINCTRL – 46CLCR;
* Монитор PHILIPS 190 SW;
* Звуковые колонки Genius, Микрофон настольный SVEN, МК- 495;
* Ноутбук Lenovo PC Intel (R) Celeron (R) CPU N2820@ 2.13 GNZ 2.13 GNZ, 64- разрядная опер. система, процессор Х 64;
* Ноутбук ASUS Intel (R) Celeron (R) CPU N2820@ 2.13 GNZ 2.13 GNZ, 64- разрядная опер. система, процессор Х 64;
* Сканер-принтер-копир brother DCP-1512-R5.3 Требования к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги).

## 5.3 Рекомендации к материально-техническим условиям со стороны обучающегося (потребителя образовательной услуги)

Рекомендуемая конфигурация компьютера:

* Разрешение экрана от 1280х1024
* Pentium 4 или более новый процессор с поддержкой SSE2
* 512 Мб оперативной памяти
* 200 Мб свободного дискового пространства
* Современный веб-браузер актуальной версии (Firefox 22, Google Chrome 27, Opera 15, Safari 5, Internet Explorer 8 или более новый).

## 5.4 Кадровое обеспечение реализации программы

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается работниками организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на условиях гражданско-правового договора.

Квалификация педагогических работников организации должна соответствовать квалификационным характеристикам, установленным в Едином квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей руководителей и специалистов высшего профессионального и дополнительного профессионального образования». Педагоги - должны иметь высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы и повышение квалификации по направлению подготовки «Образование и педагогика».

Уровень компетентности педагогических работников организации, реализующей образовательные программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, в вопросах использования новых информационно-коммуникационных технологий соответствует требованиям Методических рекомендаций по использованию электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации дополнительных профессиональных образовательных программ.

**5.5 Учебно-методическое обеспечение**

Программа дополнительного образования повышения квалификации «Разработка и функционирование системы менеджмента качества, внутренний аудит предприятия» обеспечена учебно-методической документацией. Для использования дистанционных образовательных технологий необходимо предоставить каждому обучающемуся и педагогическому работнику свободный доступ к средствам информационных и коммуникационных технологий.

Электронная информационно-образовательная среда ООО «Международная академия экономики, управления и качества» обеспечивает возможность осуществлять следующие виды деятельности:

1. Планирование образовательного процесса.
2. Размещение и сохранение материалов образовательного процесса.
3. Фиксацию хода образовательного процесса и результатов освоения программы.
4. Контролируемый доступ участников образовательного процесса к информационным образовательным ресурсам в сети Интернет.

Мы используем несколько видов контента для теоретической подготовки по программе повышения квалификации. Тексты учебных материалов загружены в СДО в виде PDF-файлов. С ними удобно работать: неоднократно перечитывать, скачивать, распечатывать. Вебинары есть по всем темам учебного плана. Библиотека постоянно пополняется. Вы имеете неограниченный доступ к вебинарам по всем программам ООО «Международная академия экономики, управления и качества».

**Учебники (интернет – ресурсы)**

1. Брагин В.В., Крольков В.Ф. / Управление организацией / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/24360112-ca57-4269-a921-bbc611660ab8?temp_url_sig=960f4dd39bede4a92879d6fa395b5c07ba086e04&temp_url_expires=1670856963>
2. Найджел Хилл, Билл Сельф, Грег Роше / Удовлетворённости потребителя / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/e5b06672-00b8-4f23-881f-2260999f4f8c?temp_url_sig=f4ea98372a36193e569d04b53fa7650f524a7eda&temp_url_expires=1670857574>
3. Пономарев С.В., Мишенко С.В., Белобрагин В.Я. / Управление качеством продукции / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/d15c82b1-2028-417a-abb1-675eb18a480d?temp_url_sig=843338debe83c7258463ca819c574417d8eaa884&temp_url_expires=1670856684>
4. Румынина Л.А. / Документационное обеспечение управления / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/707c5db0-15c5-47dd-8237-b459949ef8bf?temp_url_sig=6602d9e1385d8b2f881a677c3ec678749526b098&temp_url_expires=1670857428>
5. Федюкин В.К. / Управление качеством процессов / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/d15c82b1-2028-417a-abb1-675eb18a480d?temp_url_sig=795f09115373f83fcae4881215e8c5369d4c1fd7&temp_url_expires=1670857199>

Нормативные документы

1. [ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь\_Текст.rtf](https://antitreningi.ru/panel/file/c66593/l5734297/f19186715/%D0%93%D0%9E%D0%A1%D0%A2_%D0%A0_%D0%98%D0%A1%D0%9E_9000-2015_%D0%A1%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D1%8B_%D0%BC%D0%B5%D0%BD.rtf)
2. 10005 - 19 Планы качества / <https://317704.selcdn.ru/at.592261/edcf595c-24ce-4075-b0c6-e43e8cd286e3?temp_url_sig=3dd4841d298a79f4149b6fba4e9a8fca8616e4a9&temp_url_expires=1670857962>

## 5.5 Оценочные материалы

Проведение мониторинга успеваемости слушателей, содержание учебных модулей и учебно-методических материалов представлено в учебно-методических ресурсах, размещенных в электронной информационно-образовательной среде ООО «Международная академия экономики, управления и качества», онлайн платформа «АнтиТренинги». Учебно-методическая литература представлена в виде электронных информационных и образовательных ресурсов в библиотеках и в системе дистанционного обучения

Оценочные материалы по программе повышения квалификации размещены на платформе СДО и включают следующие формы и методы для проведения входного, текущего и промежуточного контроля, итоговой аттестации: задания в тестовой форме, практическая работа. С примерами оценочных средств можно ознакомиться на платформе СДО.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

**Анкета для проведения входного контроля**

1. *Просим Вас оценить Ваш уровень имеющихся знаний, навыков, умений сфере управления качеством.*
2. *Напишите ответ в колонке самооценка.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Вопросы*** | ***Самооценка*** |
| Знания в области теоретической подготовки по управлению качеством?  |  |
| Если обучались в каком учебном заведении? В каком году? |  |
| Навыки в области практической подготовки, умение на практике применять теоретические знания по управлению качеством? |  |
| Имеется ли система менеджмента качества на предприятии, где Вы работаете?Если да, то какой уровень зрелости СМК? |  |
| Есть ли на Вашем рабочем месте информационные технологи по управлению СМК? |  |
| Укажите Вашу должность на предприятии. |  |
| Знание иностранного языка?  |  |
| Есть ли у Вас желание улучшать процессы на своём рабочем месте? |  |

3. *Если у Вас возникают вопросы* *в своей профессиональной деятельности, т.е. Вы нуждаетесь в помощи. К кому Вы обращаетесь за помощью?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Обращаюсь:*** | ***Чаще всего*** | ***Иногда*** | ***Никогда*** |
| к более опытным коллегам  |  |  |  |
| к непосредственному руководителю |  |  |  |
| к вышестоящему начальству |  |  |  |
| к сети Интернет? |  |  |  |
| Еще к кому? |  |  |  |
| В такого рода помощи не нуждаюсь  |  |  |  |

4. *В какой степени Вы удовлетворены своей работой? (выделите пункт)*

1. совершенно удовлетворен;
2. удовлетворен;
3. не совсем удовлетворен;
4. не удовлетворен;
5. совершенно не удовлетворен;
6. работа для меня безразлична.

5. *Если Вы работой удовлетворены, то, что больше всего Вас привлекает в ней?*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. *Если Вы своей работой не удовлетворены, то, что именно не удовлетворяет Вас?*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим за участие в опросе!***

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**

**Тестирование ля прохождения итоговой аттестации**

1**. *В соответствие с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Риск» - это:***

1) следствие влияния неопределенности на достижение поставленных целей

2) влияние неопределенности на цели

3) влияние неопределенности

2. ***В каких случаях организация должна определять средства управления, применимые***

***для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками?***

1) Продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав

продукции и услуг, предлагаемых самой организацией

2) Продукция и услуги поставляются внешними поставщиками напрямую потребителю(ям)

от имени организации

3) Процесс или его часть выполняется внешним поставщиком в результате принятия решения организацией

4) Все вышеперечисленное

5) Правильный ответ 1) и 3)

3. ***Какие виды внешних поставок предусматривает ГОСТ Р ИСО 9001-2015?***

1) Процессы

2) Продукция

3) Услуги

4) Все вышеперечисленное

***4. При обнаружении несоответствующей продукции обязательно ли проведение коррекции?***

1) Да

2) Нет

5. ***Термин, к которому относится определение «результат процесса», - это:***

1) продукция

2) услуга

3) выход

4) записи, подтверждающие, что процесс осуществляется в соответствии с тем, как это было

запланировано

6. ***Политика в области качества должна включать в себя обязательство***

1) постоянно повышать результативность системы менеджмента качества

2) постоянно улучшать систему менеджмента качества

3) ничто из вышеперечисленного

7***. «Разрешение на использование или выпуск продукции, или услуги, которые не***

***соответствуют установленным требованиям» - это:***

1) разрешение на отступление

2) разрешение на отклонение

3) выпуск

4) ничто из вышеперечисленного

8. ***«Определение статуса системы, процесса, продукции, услуги или действия» - это:***

1) идентификация

2) информация о конфигурации

3) прослеживаемость

4) мониторинг

9. ***При наличии несоответствия обязательно ли устранение причины/причин несоответствия?***

1) Да

2) Нет

10. ***С какой целью проводятся действия по валидации при проектировании и разработке***

***продукции и услуг?***

1) Обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным

требованиям к проектированию и разработке

2) Обеспечения соответствия готовой продукции и услуг требованиям к установленному

применению или намеченному использованию

3) Ничто из вышеперечисленного

11. ***Обязательно ли определение последствий выявленных несоответствий?***

1) Да

2) Нет

12. ***Назовите виды документированной информации, из нижеперечисленных, разработку,***

***актуализацию и применение которой требует ГОСТ Р ИСО 9001-2015***

1) область применения СМК

2) документированная информация для обеспечения функционирования процессов

3) цели в области качества

4) документированная информация для обеспечения уверенности в том, что процессы

выполнялись так, как это было запланировано

5) документированная информация, определяющая характеристики производимой

продукции, услуг или деятельности, и результаты, которые должны быть достигнуты

6) политика в области качества

7) все вышеперечисленное

8) правильный ответ 1) 2) 3) 5)

13. ***«Удовлетворенность потребителя» - это***

1) восприятие потребителем степени выполнения его требований

2) восприятие потребителем степени выполнения его ожиданий

3) ничто из вышеперечисленного

14. ***Допускает ли ГОСТ Р ИСО 9001-2015 верификацию внешних поставок у поставщика?***

1) Да

2) Нет

15. ***«Характеристика, присущая лицу, которое имеет влияние на рассматриваемый***

***объект» - это определение:***

1) компетентности

2) квалификации

3) человеческого фактора

4) коммуникабельности

16. ***Обязательно ли программа внутренних аудитов должна разрабатываться с учетом изменений, оказывающих влияние на организацию?***

1) Нет

2) Да