

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Мочалин Константин Сергеевич  
 Должность: И.о. ректора  
 Дата подписания: 03.07.2026 19:57:58  
 Уникальный программный ключ:  
 b7695d6b97247fced4385685adb0d9f8e6f2cdf

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное  
 образовательное учреждение высшего образования  
 "Сибирский государственный университет водного транспорта"

## Б1.В.ДЭ.01.02

### Менеджмент инноваций и управление качеством

### рабочая программа дисциплины (модуля)

|                           |                                                                                                                                                                                                                    |  |                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой    | Технической механики и подъемно-транспортных машин                                                                                                                                                                 |  |                            |
| Образовательная программа | 23.04.03 Направление подготовки "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов"<br>Профиль "Эксплуатация перегрузочного оборудования портов и транспортных терминалов"<br>год начала подготовки 2025 |  |                            |
| Квалификация              | магистр                                                                                                                                                                                                            |  |                            |
| Форма обучения            | заочная                                                                                                                                                                                                            |  |                            |
| Общая трудоемкость        | 2 ЗЕТ                                                                                                                                                                                                              |  |                            |
| Часов по учебному плану   | 72                                                                                                                                                                                                                 |  | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе:              |                                                                                                                                                                                                                    |  | зачет 2                    |
| аудиторные занятия        | 6                                                                                                                                                                                                                  |  |                            |
| самостоятельная работа    | 64                                                                                                                                                                                                                 |  |                            |

#### Распределение часов дисциплины по курсам

| Курс                   | 2  |    | Итого |    |
|------------------------|----|----|-------|----|
|                        | УП | РП |       |    |
| Лекции                 | 4  | 4  | 4     | 4  |
| Практические           | 2  | 4  | 2     | 4  |
| Иная контактная работа | 2  | 2  | 2     | 2  |
| Итого ауд.             | 6  | 8  | 6     | 8  |
| Контактная работа      | 8  | 10 | 8     | 10 |
| Сам. работа            | 64 | 62 | 64    | 62 |
| Итого                  | 72 | 72 | 72    | 72 |

Рабочая программа дисциплины

**разработана в соответствии с ФГОС:**

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 23.04.03 Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 906)

**составлена на основании учебного плана образовательной программы:**

23.04.03 Направление подготовки "Эксплуатация транспортно-технологических машин и комплексов"  
Профиль "Эксплуатация перегрузочного оборудования портов и транспортных терминалов"  
год начала подготовки 2025

**Рабочую программу составил(и):**

*к.т.н., Доцент, Грачёва Ольга Геннадьевна*

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Заведующий кафедрой Пахомова Людмила Владимировна

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 | Формирование компетенций, позволяющих принимать участие в разработке и сертификации системы менеджмента качества организации, а так же понимать и выполнять все необходимые требования, предъявляемые инженеру в организации, придерживающейся международного стандарта МС ИСО 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001). |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

|                    |                                                                                                              |            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Цикл (раздел) ООП: |                                                                                                              | Б1.В.ДЭ.01 |
| <b>2.1</b>         | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>                                                 |            |
| 2.1.1              | Технологическая (производственно-технологическая) практика                                                   |            |
| 2.1.2              | Организация и управление на производстве                                                                     |            |
| <b>2.2</b>         | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |            |

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели**

УК-3.1: Вырабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|            |                                                                                 |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>                                                                   |
| 3.1.1      | Основные методы работы команды по организации и проведению СМК на производстве. |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>                                                                   |
| 3.2.1      | Подобрать и сформировать командную стратегию на производстве.                   |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>                                                                 |
| 3.3.1      | Навыками работы в команде для достижения поставленной цели.                     |

**4. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

| Вид занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/                       | Семестр / Курс | Часов | Литература | ПрПо дгот |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|-------|------------|-----------|
| Раздел      | <b>Раздел 1. Основные принципы построения СМК в организации</b> |                |       |            |           |
| Лек         | Модели и инструменты менеджмента организации /Лек/              | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Модели и инструменты менеджмента организации /Ср/               | 2              | 3     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Лек/              | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Пр          | Состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Пр/               | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Состав и структура стандартов ИСО серии 9000 /Ср/               | 2              | 3     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Термины СМК. Содержание стандарта ИСО 9000 /Лек/                | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Термины СМК. Содержание стандарта ИСО 9000 /Ср/                 | 2              | 5     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Требования, предъявляемые в стандарте ИСО 9001 /Лек/            | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Пр          | Требования, предъявляемые в стандарте ИСО 9001 /Пр/             | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Требования, предъявляемые в стандарте ИСО 9001 /Ср/             | 2              | 3     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Процессный подход в работе организации /Лек/                    | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Пр          | Процессный подход в работе организации /Пр/                     | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Процессный подход в работе организации /Ср/                     | 2              | 5     | ЛП.1       | 0         |
| Раздел      | <b>Раздел 2. Внедрение СМК в организацию</b>                    |                |       |            |           |
| Лек         | Документация СМК /Лек/                                          | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Пр          | Документация СМК /Пр/                                           | 2              | 1     | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Документация СМК /Ср/                                           | 2              | 5     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Описание процессов организации /Лек/                            | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Пр          | Описание процессов организации /Пр/                             | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |
| Ср          | Описание процессов организации /Ср/                             | 2              | 6     | ЛП.1       | 0         |
| Лек         | Мониторинг процессов, продукции и услуг, анализ данных /Лек/    | 2              | 0,5   | ЛП.1       | 0         |

|        |                                                                                 |   |     |      |   |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|---|-----|------|---|
| Ср     | Мониторинг процессов, продукции и услуг, анализ данных /Ср/                     | 2 | 6   | Л1.1 | 0 |
| Пр     | Оценка цикла СМК, постановка целей /Пр/                                         | 2 | 0,5 | Л1.1 | 0 |
| Ср     | Оценка цикла СМК, постановка целей /Ср/                                         | 2 | 5   | Л1.1 | 0 |
| Раздел | <b>Раздел 3. Аудит СМК</b>                                                      |   |     |      |   |
| Ср     | Корректирующие и предупреждающие действия. Управление рисками (ИСО 31000). /Ср/ | 2 | 7   | Л1.1 | 0 |
| Пр     | Сбор данных и анализ результатов внутренних аудитов СМК /Пр/                    | 2 | 0,5 | Л1.1 | 0 |
| Ср     | Сбор данных и анализ результатов внутренних аудитов СМК /Ср/                    | 2 | 5   | Л1.1 | 0 |
| Раздел | <b>Раздел 4. Сертификация систем менеджмента</b>                                |   |     |      |   |
| Ср     | Органы по сертификации СМК /Ср/                                                 | 2 | 3   | Л1.1 | 0 |
| Ср     | Порядок проведения сертификационного аудита /Ср/                                | 2 | 3   | Л1.1 | 0 |
| Ср     | Сертификаты соответствия СМК, область их применения /Ср/                        | 2 | 3   | Л1.1 | 0 |
| ИКР    | Текущий контроль /ИКР/                                                          | 2 | 2   |      | 0 |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Раздел 1 «Основные принципы построения СМК в организации»

#### Тема 1.1 Модели и инструменты менеджмента организации [1,2]

Основные модели построения систем менеджмента организаций. Принципы TQM. Основные понятия – миссия, стратегические цели, политика. Миссия и стратегические цели крупнейших предприятий отрасли водного транспорта в мире и на территории РФ. Структуры организаций водного транспорта. Зависимость систем менеджмента от размеров и направлений работы компании.

#### Тема 1.2 Состав и структура стандартов ИСО серии 9000 [1,2]

История развития стандартизации качества. Стандарты серии 2015 года. Основные разделы и принцип построения стандартов серии 9000.

#### Тема 1.3 Термины СМК. Содержание стандарта ИСО 9000 [1,2]

Основные положения систем менеджмента качества. Термины и определения. Понятия процесса и проекта. Реализация проектного подхода в организациях.

#### Тема 1.4 Требования, предъявляемые в стандарте ИСО 9001 [1,2]

Область применения стандарта. Обоснование внедрения СМК в организациях водного транспорта. Общие требования СМК. Ответственность руководства. Менеджмент ресурсов. Процессы жизненного цикла выпуска продукции или услуг. Измерение, анализ и улучшение.

#### Тема 1.5 Процессный подход в работе организации [1,2]

Понятие цикла процесса. Построение проекта. Разница между построением процесса и проекта. Цикл Шухарда-Деминга. Блок схемы процессов и проектов, их условные обозначения. Циклы работы организаций. Оптимизация процессов.

### Раздел 2: «Внедрение СМК в организацию»

#### Тема 2.1 Разработка политики и целей СМК [1,2]

Основные принципы, позволяющие сформулировать миссию и политику организации. Основы постановки стратегических целей организаций. Анализ примеров политики организаций водного транспорта. Связь между тактическими и стратегическими планами в организации.

#### Тема 2.2 Документация СМК [1,2]

Состав и структура Руководства по качеству СМК организации. Обязательные документы СМК. Внешние и внутренние документы. Принципы и правила построения систем управления документацией.

#### Тема 2.3 Описание процессов организации [1,2]

Правила построения блок-схем. Матрицы ответственности. Документированные процедуры. Измерение и оценка результативности процесса. Ключевые показатели работы организации.

#### Тема 2.4 Мониторинг процессов, продукции и услуг анализ данных [1,2]

Методы сбора данных о функционировании процессов. Методы сбора данных о выпуске продукции или услуг.

Контрольные точки в процессах. Анализ данных. Основные методы статистического анализа. Стабильные и не стабильные процессы. Контрольные карты Шухарда.

#### Тема 2.5 Оценка цикла СМК, постановка целей [1,2]

Данные для оценки цикла СМК. Анализ цикла. Данные, позволяющие сформулировать цели. Цели СМК и их реализация. Планирование ледующего цикла. Анализ запланированных мероприятий на эффективность достижения целей.

### Раздел 3: «Аудит СМК»

#### Тема 3.1 Организация внутреннего аудита (ВА) в организации [1,2]

Стандарты, регламентирующие внутренний аудит (ИСО 9001, 19011). Требования к ВА в организации. Подбор внутренних аудиторов. Планирование процесса ВА. Сбор данных по ВА. Критерии и свидетельства ВА.

Тема 3.2 Корректирующие и предупреждающие действия. Управление рисками. [1,2]

Несоответствия и предложения по улучшению. Анализ несоответствий на предмет причин их вызывающих. Разработка корректирующих действий. Оценка рисков в организации. Анализ приоритетных направлений. Анализ рисков. Планирование и разработка предупреждающих действий. Оценка предупреждающих действий.

Тема 3.3 Сбор данных и анализ результатов внутренних аудитов СМК [1,2]

Результаты аудита. Листы несоответствий. Отчеты по ВА. Анализ ВА руководством организации.

Раздел 4: «Сертификация систем менеджмента»

Тема 4.1 Органы по сертификации СМК [1,2]

Система сертификации в ведущих странах мира. Государственные органы, осуществляющие контроль над выполнением стандартов. Органы по аккредитации. Организации, занимающиеся сертификацией систем менеджмента различных отраслей промышленности, науки и техники.

Тема 4.2 Порядок проведения сертификационного аудита [1,2]

Международные правила и требования к органам по сертификации (ИСО/МЭК – 62). Системы сертификации СМК в РФ.

Тема 4.3 Сертификаты соответствия СМК, область их применения [1,2]

Структура сертификатов СМК. Область применения сертификатов соответствия СМК. Сроки действия, порядок надзорных проверок, Ресертификация.

Содержание практических работ

2 курс, 3 семестр – очная форма обучения

Раздел 1: «Основные принципы построения СМК в организации»

Тема 1.1 Модели и инструменты менеджмента организации Синтез целей СМК организации по методике SMART [1,2].

Тема 1.2 Состав и структура стандартов ИСО серии 9000 Практика определения термина «Качество» [1,2].

Тема 1.3 Термины СМК. Содержание стандарта ИСО 9000 Основные принципы, термины и определения в СМК. Тест по теме «Содержание ИСО 9000». [1,2].

Тема 1.4 Требования, предъявляемые в стандарте ИСО 9001 Трактовка требований стандарта ИСО 9001. Тест по теме «Содержание ИСО 9001». [1,2].

Тема 1.5 Процессный подход в работе организации Разработка циклов процесса. [1,2].

Раздел 2: «Внедрение СМК в организацию»

Тема 2.1 Разработка политики и целей СМК Практика постановки измеримых целей. Тест по теме «Цели в области качества». [1,2].

Тема 2.2 Документация СМК Разработка структуры документированной процедуры. [1,2].

Тема 2.3 Описание процессов организации Построение блок-схемы процесса. [1,2].

Раздел 3: «Аудит СМК»

Тема 3.1 Организация внутреннего аудита Разработка планов и программ аудита. Тест по теме «Ситуации аудита». [1,2].

Тема 3.2 Корректирующие и предупреждающие действия Заполнение листов несоответствий. Тест по теме «Практика несоответствий». [1,2].

Тема 3.3 Сбор данных и анализ результатов внутренних аудитов СМК. Практика составления отчета по внутреннему аудиту

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 6.1. Перечень видов оценочных средств

Вопросы текущего контроля

### 6.2. Темы письменных работ

Письменные работы не предусмотрены.

### 6.3. Контрольные вопросы и задания

Вопросы текущего контроля:

1. Принцип менеджмента качества - Лидерство должен отражать...

а) - лидерство компании на рынке

б) - лидерство подразделений компании в достижении целей

в) - лидерство руководства компании\*

г) - наличие лидерских качеств у каждого руководящего сотрудника

2 Какой метод можно использовать для определения взаимодействия между подразделениями и сотрудниками в компании?

- а) - процессный подход
- б) - построение блок-схемы\*
- в) - разработка матрицы ответственности
- д) - разработка должностных инструкций

3 Какой учёный разработал системный подход к управлению качеством, уделяющий значительное внимание человеческому фактору?

- а) - Э.Деминг\*
- б) - Д.Джуран
- в) - А.Фейгенбаум
- г) - Ф.Кросби

4 Какой метод управления качеством предполагает коллективную работу сотрудников различных подразделений для решения для решения конкретных проблем в области качества?

- а) - Метод построения диаграммы Исикавы\*
- б) - Метод построения контрольных карт
- в) - Метод построения гистограмм
- г) - Метод развертывания функции качества

5 Какой метод считается эффективным для определения рисков?

- а) - Метод мозгового штурма\*
- б) - Экспертный метод
- в) - Социологический
- г) - Эмпирический

6 - Укажите вариант, соответствующий циклу PDCA

- а) - планирование, выполнение, контроль, действие (корректирующие)\*
- б) - подготовка, производство, контроль, действие
- в) - производство, контроль, анализ, планирование
- г) - планирование, анализ, выполнение, контроль

7 Какой из принципов менеджмента качества должен применяться при оценке пригодности ПТМ

- а) - принятие решений, основанных на фактах\*
- б) - процессный подход
- в) - лидерство
- г) - постоянное улучшение

8 Процессный подход это -

- а) - описание процессов технического обслуживания машин и оборудования
- б) - рассмотрение любой деятельности как процесса\*
- в) - составление карты процесса
- г) - описание всех процессов организации

9 Мониторинг и измерение это -

- а) - контроль всех этапов деятельности организации или предприятия
- б) - установление контрольных точек для каждого процесса
- в) - процесс для осуществления контроля качества продукции и услуг
- г) - комплекс мероприятий, позволяющих оценивать показатели процесса или продукции, для получения объективной и своевременной информации и состоянии процесса\*

10 В каких случаях могут использоваться термины стандарта ГОСТ Р ИСО 9000:

- а)- организациями, стремящимися к устойчивому успеху посредством внедрения системы менеджмента качества;\*
- б)- организациями, которые планируют разработку новых видов продукции;
- в)- организациями, которые хотят быть уверенными в своей цепочке поставок, и в том, что их требования к продукции и услугам будут выполнены поставщиками;\*
- г)- организациями, проводящими оценку соответствия требованиям ИСО 9001;\*

11 Качество в рамках системы менеджмента качества это:

- а)- ценность и выгода для потребителей;\*
- б)- удовлетворение пожеланий потребителей;
- в)- соответствие законодательству;
- г)- соответствие техническим требованиям.

12 Заинтересованные стороны в деятельности организации должны рассматриваться только как:

- а)- потребители;

- б)- заказчики;
- в)- организации, которые представляют риски для устойчивого развития организации;\*
- г)- работники.

13 В каком из ниже перечисленных пунктов ГОСТ Р ИСО 9001-2015 сказано, что: Организация должна определить внешние и внутренние факторы, относящиеся к её намерениям и стратегическому направлению и влияющие на её способность достигать намеченного результата её системы менеджмента качества:

- а) - 0.3;
- б) - 6.1;
- в) - 7.2;
- г) - 9.3.1;
- д) - 4.1?\*

14 К каким из ниже перечисленных объектов согласно ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организация должна применять действия в отношении рисков

- а) - процессы;
- б) - планирование действий по достижению целей СМК;\*
- в) - определение требований, относящихся к продукции или услугам;
- г) - планирование проектирования и разработки продукции или услуги;
- д) - создание и актуализация документированной информации?

15 Какие из перечисленных ниже принципов входят в 7 принципов, установленных в ГОСТ Р ИСО 9000-2015 и использованных в ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- а) - процессный подход;\*
- б) - взаимовыгодные отношения с поставщиками;
- в) - лидерство;\*
- г) - ориентация на потребителя;\*
- д) - взаимодействие работников?\*

16 Какие из перечисленных ниже принципов входят в 7 принципов, установленных в ГОСТ Р ИСО 9000:2015 и использованных в ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- а) - компетентность;
- б) - улучшение;
- в) - системный подход к менеджменту;
- г) - управление взаимоотношениями;\*
- д) - принятие решений, основанных на свидетельствах?\*

17 Что в ГОСТ Р ИСО 9001-2015 относят к ресурсам:

- а) - должностных лиц (персонал);\*
- б) - оборудование, включая технические и программные средства;\*
- в) - среда, необходимая для функционирования процессов;\*
- г) - измерительное оборудование;\*
- д) - информацию о результатах анализа требований к продукции и услугам

18 По каким из ниже перечисленных объектов СМК стандарт ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требует вести документированную информацию:

- а) - область применения системы менеджмента качества организации;\*
- б) - обеспечение функционирования процессов;\*
- в) - политика в области качества;\*
- г) - знания организации;\*
- д) - пригодность ресурсов для мониторинга и измерений\*

19 По каким объектам (из ниже перечисленных) ГОСТ Р ИСО 9001-2015 требует вести документированную информацию:

- а) - свидетельства о компетентности персонала;\*
- б) - планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг;\*
- в) - верификация проектирования и разработки;\*
- г) - информация, поставляемая внешним поставщикам;\*
- д) - свидетельство реализации программы аудитов?\*

20 Какие элементы СМК, приведенные ниже, относятся к деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг, в соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001-2015:

- а) - планирование процессов производства продукции;\*
- б) - определение требований к продукции или услугам;\*
- в) - процессы, поставляемые внешними поставщиками;
- г) - оценка процессов СМК;
- д) - определение оборудования для мониторинга и измерений продукции?

21 При составлении программы внутренних аудитов, какая периодичность проверок должна быть заложена:

- а) - ежегодно;
- б) - один раз в пять лет;
- в) - перед внешней проверкой;
- г) - в зависимости от важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;\*
- д) - в соответствии с планом качества?\*

22 Какие данные должны быть получены в результате анализа со стороны руководства:

- а) - о возможностях для улучшения;\*
- б) - о любых необходимых изменениях СМК;\*
- в) - о результатах аудита;
- г) - о потребности в ресурсах;
- д) - о результатах мониторинга и измерений?

23 В соответствии с требованием ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организация должна в необходимом объеме:

- а) - разработать и внедрить документированную процедуру, устанавливающую требования к управлению корректирующими действиями;\*
- б) - разработать и внедрить документированную процедуру, устанавливающую требования к внутреннему аудиту;\*
- в) - разработать актуализировать и применять документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;
- г) - разработать и внедрить документированную процедуру, устанавливающую требования к управлению предупреждающими действиями;\*
- д) - разработать и внедрить организационную структуру.

24 В какой период времени были заложены основы статистического контроля качества и кем?

- а) - Э.Деминг в 1950 г.
- б) - В.Шухарт 20-е годы XX века;\*
- в) - Ф.Тейлор - начало XX века;
- г) - Д.Джуран - 50-е годы XX века.

25 Что такое менеджмент качества?

- а) - система управления качеством;
- б) - Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией нацеленная на качество;\*
- в) - система мер по обеспечению качества продукции;
- г) - комплексная система контроля качества.

26 Что такое система менеджмента качества.

- а) - Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации для разработки политик, целей и процессов для достижения этих целей;
- б) - совокупность процессов организации;
- в) - совокупность документации, описывающей СМК;
- г) - деятельность, направленная на управление качеством

27 Может ли организация быть сертифицирована на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 при неполном выполнении требований стандарта?

- а) - Да
- б) - Нет
- в) - Может, если невыполнение требований не влияет на способность обеспечивать качество услуг и продукции

28 Документы о повышении квалификации сотрудниками относятся к разделу ГОСТ Р ИСО 9001

- а) - 7.2 d\*
- б) - 7.5.3
- в) - 7.1.2

29 Может ли организация, работающая в сфере услуг заявлять о своем соответствии ГОСТ Р ИСО 9001-2015?

- а) - Да\*
- б) - Нет
- в) - Может, только в определённых сферах.

30 Кто дает право применять указание стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 в рекламных целях, для указания соответствия СМК данному стандарту?

- а) - ИСО (Международная организация по стандартизации)
- б) - Орган по сертификации, который проводил сертификацию СМК организации\*
- в) - Центральный орган системы сертификации

31 При обнаружении несоответствия, организация должна зарегистрировать следующую информацию

- а) - Зарегистрировать факт несоответствия
- б) - Описание несоответствия
- в) - О выполнении корректирующих действий
- г) - Все вышеперечисленное\*

32 С какой периодичностью, согласно ГОСТ Р ИСО 9001 нужно проводить внутренние аудиты СМК

- а) - Раз в год
- б) - Два раза в год
- в) - Раз в пять лет
- г) - В стандарте не указаны конкретные временные рамки\*

33 Имеет ли право организация не выполнять требования ГОСТ Р ИСО 9001, если она не знает как их выполнять?

- а) - Нет\*
- б) - Да
- в) - Может выполнить частично

34 В рамках СМК, должна ли организация определять требования к безопасным условиям работы персонала?

- а) - Нет
- б) - Да\*
- в) - По желанию

35 Должна ли организация выполнять все требования заинтересованных сторон?

- а) - Нет\*
- б) - Да
- в) - По желанию

36 Должна ли организация обеспечивать управление документированной информацией в отношении процессов, связанных с продукцией

- а) - Да\*
- б) - Нет
- в) - На свое усмотрение

37 Зависит ли объем документированной информации в организации от ее размера и сложности технологических процессов?

- а) - Нет
- б) - Да\*
- в) - Перечень документов везде одинаков

38 Должна ли организация проводить контроль деятельности подрядчиков и оценивать качество их услуг

- а) - Нет
- б) - Да\*
- в) - Достаточно процедуры отбора поставщиков

39 Действия для устранения обнаруженного несоответствия называются

- а) - Предупреждающие
- б) - Корректирующие
- в) - Коррекция\*

40 Действия по устранению причин выявленных несоответствий называются

- а) - Предупреждающие
- б) - Корректирующие\*
- в) - Коррекция

41 Политика в области качества это документ, содержащий

- а) - Общие цели и обязательство по улучшению результативности
- б) - Стратегические цели компании
- в) - Заявление о планах развития компании

42 Аудит второй стороной относится к ..

- а) - Аудит внешний
- б) - Аудит внутренний

43 Метод построения гистограммы позволяет оценить..

- а) - Изменчивость показателей
- б) - Надежность процесса

в) - Вид распределения показателей

44 Диаграмма Исикавы позволяет определить..

- а) - Наличие дефектов
- б) - Найти причины дефектов
- в) - Связать разные причины между собой

45 Какими методами можно оценивать удовлетворенность потребителей?

- а) - Статистические опросы
- б) - Анализ рекламаций
- в) - Объем продаж
- г) - Сравнение с конкурентами

46 какой инструмент используется для закрепления ответственности за каждым сотрудником

- а) - Должностные инструкции
- б) - Приказы
- в) - Матрица распределения ответственности

47 Какая из советских систем качества считается основой для создания СМК

- а) - БИП
- б) - КС У КП
- в) - КАНАРСПИ

48 укажите правильный порядок действий при сертификации СМК

- а) - Подача заявки на сертификацию, принятие решения по заявке, анализ документации заявителя, проведение аудита, принятие решения о выдаче сертификата
- б) - анализ документации заявителя, принятие решения по заявке, подача заявки на сертификацию, принятие решения о выдаче сертификата, проведение аудита,
- в) - проведение аудита, принятие решения по заявке, принятие решения о выдаче сертификата, подача заявки на сертификацию, анализ документации заявителя

49 Управление документированной информацией включает в себя....

- а) - Разработку
- б) - Обеспечение конфиденциальности
- в) - Обеспечение компетентности

50 Что относится к существенным несоответствиям?

- а) - Невыполнение требований ГОСТ Р ИСО 9001
- б) - Невыполнение требований, влияющих на безопасность продукции
- в) - Отсутствие необходимых документов, описывающих процессы организации

1 Какие этапы можно выделить в процессе разработки системы менеджмента качества?

Ответ: принятие решения со стороны руководства, приказ о начале разработки, проведение оценки состояния организации, разработка и внедрение документации СМК, аудит СМК

2 Что входит в понятие «Управление документированной информацией»?

Ответ: разработка, согласование, утверждение, введение в действие, актуализация.

3 Какие документы относятся ко второму уровню документации СМК?

Ответ: СТО, документированные процедуры

4 Целесообразно ли компании разрабатывать «Руководство по качеству»?

Ответ: да

5 Назовите несколько элементов СМК которые должны быть документированы.

Ответ: Политика в области качества, цели, анализ удовлетворённости потребителей.

6 Какие внешние документы должны быть в организации?

Ответ: Технические регламенты, стандарты, законы

7 Что понимается под «применяемыми требованиями»?

Ответ: требования Технических регламентов, национальных стандартов

8 Какие два правила следует соблюдать при разработке внутренней документации организации?

Ответ: - документы нижнего уровня не должны противоречить документам верхнего уровня; - документы нижнего уровня не должны дублировать документы верхнего уровня.

9 Целесообразно ли привлекать к разработке документации персонал структурных подразделений?

Ответ: да, так как исполнители знают все тонкости процессов

10 какие документы можно назвать - «записи»?

Ответ: протоколы, журналы, сертификаты, контрольные листки.

11 Какие элементы организация должна определить в разделе «Контекст организации».

Ответ: определить кто является заинтересованными сторонами в работе организации.

12 Перечислите, что относится к 6 простым инструментам контроля качества.

Ответ: контрольные листки, контрольные карты, диаграмма Парето, диаграмма Исикавы, гистограммы, диаграмма разброса.

13 С какой целью применяются контрольные листки?

Ответ: сбор и регистрация данных

14 Какие виды контрольных листов вы можете назвать?

Ответ: контрольный листок регистрации видов дефектов; контрольный листок локализации дефектов; контрольный листок распределения параметров

15 С какой целью применяется диаграмма Парето?

Ответ: для выявления малозначительных существенно важных дефектов

16 Что показывает принцип 80/20?

Ответ: 20 % дефектов отвечают за 80% брака.

17 Что показывает кумулятивная кривая на диаграмме Парето?

Ответ: накопленную сумму процентов.

18 С какой целью применяется метод построения гистограмм?

Ответ: для оценки стабильности процесса, оценки вариабельности.

19 Какие типы гистограмм вы можете назвать?

Ответ: гребенчатая, равномерно скошенная, с обрывом.

20 Для каких целей применяется диаграмма разброса?

Ответ: для выявления наличия и силы взаимосвязи между различными факторами.

21 С какой целью применяется метод построения диаграммы Исикавы?

Ответ: для выявления причин анализируемой проблемы.

22 Что обозначают 6М при построении диаграммы Исикавы.

Ответ: оборудование, человек, методы, технология, среда, материалы

23 Для каких целей применяются контрольные карты?

Ответ: Для оценки стабильности процесса и его управляемости.

24 Кем был предложен метод построения контрольных карт?

Ответ: В. Шухарт.

25 Что означает термин «карты по альтернативному признаку»?

Ответ: альтернативный признак, т.е. это не измеряемый показатель, а наличие или отсутствие какого-либо признака, который подвергается контролю. Например наличие или отсутствие дефектов или брака в партии.

26 Назовите виды контрольных карт.

Ответ: Хср-R карты, пр- карты, р-карты.

27 Что показывает карта размахов?

Ответ: Размах это разница между минимальным и максимальным значением показателя в выборке.

28 Для каких целей применяется метод развертывания функции качества QFD.

Ответ: для перевода пожеланий потребителей в конкретные технические требования.

29 Что такое «Домик качества»? Из каких элементов он состоит?

Ответ: Это название метода QFD, он состоит из матрицы требований потребителей, технических требований, оценки конкурентов.

30 Что относится к новым инструментам контроля качества?

Ответ: древовидная диаграмма, диаграмма сродства, матрицы, стратификация.

31 Аудит СМК это - .....

Ответ: Систематический, независимый и документированный процесс установления объективного свидетельства и его объективного оценивания для получения степени соответствия критериям аудита.

32 Какие виды аудитов бывают?

Ответ: внутренние или первой стороной, внешние - второй или третьей стороной.

33 Какой стандарт устанавливает требования к процедуре проведения аудитов?

Ответ: ГОСТ Р ИСО 19011.

34 Назовите принципы аудита.

Ответ: честность, беспристрастность, должная профессиональная осмотрительность, конфиденциальность, независимость, подход основанный на свидетельствах, риск-ориентированный подход.

35 Какими качествами должен обладать аудитор?

Ответ: этичность, наблюдательность, дипломатичность, проницательность, гибкость ума, открытость.

36 Укажите последовательность действий при проведении аудита.

Ответ: планирование, исполнение, проверка, принятие необходимых мер

37 Какие виды несоответствий выделяют при проведении аудита?

Ответ: значительные и малозначительные.

38 Принцип менеджмента качества - Ориентация на потребителя предписывает в качестве потребителя рассматривать ...

Ответ: потребителей, общество, другие организации, государство

39 Каким образом обеспечивается вовлечение всех сотрудников в управление качеством?

Ответ: Обучение, Создание системы материальных поощрений, Создание положительного эмоционального фона приверженности компании

40 Распределение и доведение до сведения персонала функций, ответственности и полномочий может выполняться следующим способом...

Ответ: должностные инструкции, карты процессов, описание процессов, стандарты организаций

41 Какими личностными качествами должны обладать сотрудники, проводящие внутренние аудиты СМК?

Ответ: ответственность, объективность, открытость, непредвзятость, способность принимать самостоятельные решения, уверенность

42 Какие требования к компетентности персонала, выполняющего погрузочные работы должны быть установлены?

Ответ: образование, опыт работы, допуск к работе на конкретном типе ПТМ, знание ТБ, прохождение инструктажа

43 Укажите типы машин циклического действия, применяемого в портах.

Ответ: Автопогрузчик

44 Укажите виды документов, которые должны быть на каждое ПТМ (время на ответ 5 мин)

Ответ: инструкция по эксплуатации

45 Какая информация относительно СМК должна содержаться в должностных инструкциях для сотрудников предприятия?

Ответ: цели и задачи в области качества, ответственность за нарушение требований в области качества, описание технологических процессов.

46 Что для предприятия по ремонту ПТМ будет относиться к разделу инфраструктура?

Ответ: административные здания, здания по ремонту ПТМ, ПТМ, дороги

47 Какие факторы среды могут повлиять на качество выполнения работ

Ответ: психологические, климатические, организационные, эргономические

48 Укажите последовательность элементов в цикле PDCA/

Ответ: планирование, выполнение, контроль, действия.

49 Чем цикла PDCA отличается в системе Ф.Тейлора и системе Э.Деминга.

Ответ: в системе Тейлора все элементы являются разобобщенными, выполняются отдельными подразделениями.

50 Укажите какие системы качества использовались на советских предприятиях?

Ответ: БИП, НОРМ, КС УКП, КАНАРСПИ

#### 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Критерии оценивания:

"неудовлетворительно" - Студент показывает слабый уровень теоретических знаний, не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом на них. Не имеет четкого представления об изучаемом материале, допускает грубые ошибки. Демонстрирует частичные, фрагментарные, очень поверхностные умения, допуская грубые ошибки. Демонстрирует низкий уровень владения материалом, допуская грубые ошибки. Тест - менее 60% правильных ответов.

"удовлетворительно" - Студент показывает знание основного лекционного и практического материала. В ответе не всегда присутствует логика изложения. Студент испытывает затруднения при ведении практических примеров.

Фрагментарное, знания без грубых ошибок Частичные, демонстрирует умения без грубых ошибок. Не отработаны навыки и приёмы самостоятельной работы без грубых ошибок. Тест- 60-74% правильных ответов.

"хорошо" - Студент показывает достаточный уровень теоретических и практических знаний, свободно оперирует основными понятиями. Умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается грамотно. Демонстрация знаний в базовом (стандартном) объёме, способность к решению типовых задач. Демонстрация умений на базовом (стандартном) уровне Владение базовыми навыками и приемами под контролем или руководством. Тест - 75-84% правильных ответов.

"отлично" - Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по изучаемой дисциплине, но и видит междисциплинарные связи. Умеет анализировать практические ситуации. Ответ построен логично. Материал излагается четко, ясно, аргументировано. Уместно используется информационный и иллюстративный материал. Демонстрация высокого уровня знаний; способность самостоятельного анализа и реализации полученных знаний. Демонстрация умений высокого уровня; способность разработать самостоятельный, характерный подход к решению поставленной задачи.

Владение навыками и приемами на высоком уровне, способность дать собственную оценку изучаемого материала. Тест - 85-100% правильных ответов.

#### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 7.1 Рекомендуемая литература

##### 7.1.1. Основная литература

|      | Авторы, составители                                 | Заглавие                      | Издательство, год           |
|------|-----------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| ЛП.1 | Леонов О. А.,<br>Темасова Г. Н.,<br>Вергазова Ю. Г. | Управление качеством: учебник | Санкт-Петербург: Лань, 2020 |

##### 7.3 Перечень программного обеспечения

Операционная система Windows

#### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Назначение                                                                    | Оборудование                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации | Аудиторная доска; Комплект учебной мебели                                                                                                                   |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа                     | Аудиторная доска; Комплект учебной мебели                                                                                                                   |
| Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций      | Аудиторная доска; Комплект учебной мебели                                                                                                                   |
| Учебная аудитория для проведения практических занятий                         | Аудиторная доска; Комплект учебной мебели                                                                                                                   |
| Помещение для самостоятельной работы обучающихся                              | Комплект учебной мебели; ПК – 6 шт., подключенных к сети "Интернет" и обеспечивающих доступ в электронную информационно-образовательную среду Университета. |