

УТВЕРЖДЕНО

«03» марта 2023 г.

Директор

ООО «АПР «Альма Матер»


Г. П. Шипулина

**Дополнительная общеобразовательная — дополнительная
общеразвивающая программа для взрослых**

**«Внедрение системы менеджмента качества в соответствии с
требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)»**

Москва, 2023 г.

Содержание

КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ.....	2
1.1 Пояснительная записка	2
1.2 Цель и задачи	3
1.3 Содержание программы.....	3
1.4 Календарный учебный график.....	11
1.5 Планируемые результаты	12
КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ.....	14
2.1 Условия реализации программы	14
2.2 Учебно-методическое оснащение программы	23
2.2.1 Список литературы	23

КОМПЛЕКС ОСНОВНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Актуальность программы обучения.

Стандарт ГОСТ Р ИСО 9001 выступает одним из самых распространенных и популярных в современной бизнес-сфере.

Этот стандарт достаточно универсален и доступен к широкому применению. Кроме того, он является базисом по отношению к отраслевым стандартам линии ИСО, что впоследствии серьезно упрощает их внедрение.

Внедрившая ГОСТ Р ИСО 9001 компания получает следующие преимущества:

- повышается доверие со стороны контрагентов и шансы выиграть в тендерах
- возрастает качество продукции и снижаются расходы
- компания становится более привлекательной с точки зрения инвесторов благодаря прозрачности процессов

Актуальность образовательной программы **обусловлена необходимостью** представителей руководства и рабочей группы освоить принципы и требования стандарта.

Обучение по программе будет способствовать получению новых знаний и навыков в рамках имеющейся квалификации в области системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Направленность программы: гуманитарная.

Вид деятельности: учебный.

Вид программы: базовый курс.

Объем программы: 32 академических часа.

Срок реализации программы: 7 дней.

Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

Особенности организации образовательного процесса:

Состав слушателей: постоянный на время курса.

Требования к слушателям: к освоению дополнительной общеобразовательной программы допускаются любые лица, достигшие 18 лет, без предъявления требований к уровню образования.

1.2 Цель и задачи

Цель программы: совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации в области системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

Задачи программы:

- Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

1.3 Содержание программы

Учебный план

№	Название разделов	Всего часов	Изучение теоретического материала	Промежуточный/ итоговый контроль (тест)
1	История стандартов серии ISO 9000 и принципы системы менеджмента качества.	10	10	
2	Процессный подход и риск-ориентированное мышление.	9	9	
3	Промежуточное тестирование.	1		1
4	Понимание	10	10	

	организации и ее контекста.			
5	Итоговое тестирование.	2		2
	Всего акад. час.	32	29	3

Учебно-тематический план

№	Название разделов	Всего часов	Изучение теоретического материала	Промежуточный/ итоговый контроль (тест)
1.	История стандартов серии ISO 9000.	10	10	
1.1.	Терминология и основные разделы ISO 9001 версии 2015.	5	5	
1.2.	Принципы системы менеджмента качества.	5	5	
2.	Процессный подход и риск-ориентированное мышление.	9	9	
2.1.	Введение в процессный подход. Процессы организации.	5	5	
2.2.	Цели процесса, критерии результативности, индикаторы деятельности, ресурсы процесса.	4	4	
3.	Промежуточное тестирование.	1		1
4.	Понимание организации и ее контекста.	10	10	
4.1.	Введение в анализ контекста.	5	5	

4.2.	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; понимание границ применения СМК.	5	5	
5.	Итоговое тестирование.	2		2
	Всего акад. час.	32	29	3

1. Рабочая программа учебной дисциплины «История создания, структура и требования стандартов серии ISO 9000.»

Цель: обеспечение глубоких знаний обучающихся в области внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы:

Дисциплина позволяет слушателям изучить структуру и принципы стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015, а также принципы построения и функционирования системы менеджмента качества и освоить методы практического применения данных знаний.

№	Наименование разделов и	Всего	В том числе	Форма контроля
---	-------------------------	-------	-------------	----------------

п/п	дисциплин	часов	Изучение теоретического материала	
	История создания, структура и требования стандартов серии ISO 9000.	10	10	
2.	Терминология и основные разделы ISO 9001 версии 2015.	10	5	
3.	Принципы системы менеджмента качества.	10	5	

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- знать состав требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) к СМК;
- терминологию системы менеджмента качества;
- принципы построения и функционирования системы менеджмента качества;
- принципы системы менеджмента качества;

Уметь:

- идентифицировать внешние и внутренние ожидания, риски и возможности;
- Определять основные направления развития предприятия и оформлять Политику в области качества;
- формировать цели в области качества;

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 часов, (из них внеаудиторные занятия (самостоятельное изучение теоретического материала) — 10 академических часов.

Тема 1. Терминология и основные разделы ISO 9001 версии 2015.

- История создания и особенности международных стандартов ISO серии 9000.
- Пересмотр национальных стандартов в области качества и их гармонизации с международными стандартами.
- Комплексный подход к управлению качеством.
- Разработка политики в области качества.
- Понятие заинтересованных сторон.
- Поддержка. Управление документированной информацией.
- Деятельность. Понятие деятельности и управление ею.
- Отличия ISO 2015 от версии 2008 года.
- Совместимость с другими стандартами.

Тема 2. Принципы системы менеджмента качества.

- Ориентация на потребителя.
- Лидерство.
- Взаимодействие людей.
- Процессный подход
- Улучшение.
- Принятие решений, основанных на свидетельствах.
- Менеджмент взаимоотношений.

2. Рабочая программа учебной дисциплины «Процессный подход и риск ориентированное мышление.»

Цель: обеспечение глубоких знаний обучающихся в области внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы:

Дисциплина позволяет слушателям изучить принципы процессного подхода и правила моделирования процессов организации, а также освоить методы практического применения данных знаний.

Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 9 часов, (из них внеаудиторные занятия (самостоятельное изучение теоретического материала) — 9 академических часов.

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- проблемы, с которыми организации сталкиваются в переходный период, и направления подготовительных работ перед развертыванием процесса разработки и внедрения СМК;
- исходные данные, которые требуются для разработки и внедрения СМК;
- понятия: «процесса» и «процессного подхода», «контекста организации», «внутрифирменные знания»;
- методику внедрения процессного подхода

Уметь:

- выделять, идентифицировать процессы СМК;
- выявлять риски процессов и определять меры по управлению данными рисками;
- моделировать процессы СМК и разрабатывать общесистемные процедуры СМК;

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе	Форма контроля
			Изучение	

			теоретического материала	
	Процессный подход и риск-ориентированное мышление.	9	9	
2.1.	Введение в процессный подход. Процессы организации.	5	5	
2.2.	Цели процесса, критерии результативности, индикаторы деятельности, ресурсы процесса.	4	4	

Тема 1. Введение в процессный подход. Процессы организации.

- Введение в процессный подход
- Риск-ориентированное мышление
- Цикл PDCA
- Процессный подход в ISO 9001:2015

Тема 2. Цели процесса, критерии результативности, индикаторы деятельности, ресурсы процесса.

- Определение уровней деятельности в системе процессов организации
- Обзор подходов к построению процессов организации (структурный подход, продуктовый подход)
- Модель процессов APQC
- Представление примера оформления процесса.

3. Рабочая программа учебной дисциплины «Понимание организации и её контекста».

Цель: обеспечение глубоких знаний обучающихся в области внедрения системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015.

Задачи:

- Владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.
- Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Место дисциплины в структуре программы:

№ п/п	Наименование разделов и дисциплин	1	Всего часов	В том числе	Форма контроля
				Изучение теоретического материала	
	Понимание организации и ее контекста.		10	10	
1.	Введение в анализ контекста.		5	5	
2.	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; понимание границ применения СМК.		5	5	

Дисциплина позволяет слушателям изучить способы анализа контекста организации, а также принципы работы с заинтересованными сторонами и освоить методы практического применения данных знаний.

Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате обучения дисциплине слушатели должны:

Знать:

- порядок и методы идентификации процессов организации;
- определение процессного ландшафта исходя из целей предприятия;
- концепцию риск-ориентированного мышления;
- порядок формирования целей.

Уметь:

- формировать данные для анализа СМК со стороны высшего руководства;
- применять простые методы выявления причин несоответствий и формулировать корректирующие действия;

Структура и содержание дисциплины

- Общая трудоемкость дисциплины составляет 10 часов, (из них внеаудиторные занятия (самостоятельное изучение теоретического материала) — 10 академических часов.

Тема 1. Введение в анализ контекста.

- Методика SWOT-анализа.

- Последовательность анализа контекста.
- Цель анализа и требования к результатам.

Тема 2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; понимание границ применения СМК.

- Идентификация заинтересованных сторон.
- Факторы внутренней среды.
- Факторы внешней среды.
- Управление взаимоотношениями заинтересованных сторон.
- Роль высшего руководства во внедрении СМК.
- Интеграция процессов СМК в бизнес-процессы организации.

1.4 Календарный учебный график

Обучение организуется согласно утвержденному календарному учебному графику, который формируется по мере набора учебной группы на **соответствующий период обучения**. Курс обучения не привязан к началу или окончанию учебного и календарного года. Прием заявок на курс происходит **в течение всего календарного года**.

Срок обучения составляет **32 академических часа**. Период обучения **7 дней (с момента зачисления до сдачи итогового теста)**.

Дни	Название тем	Часы
	1. История стандартов серии ISO 9000.	10
День 1	1.1 Терминология и основные разделы ISO 9001 версии 2015.	5
День 2	1.2 Принципы системы менеджмента качества.	5
	2. Процессный подход и риск – ориентированное мышление.	9
День 3	2.1 Введение в процессный подход. Процессы организации.	5
День 4	2.2 Цели процесса, критерии результативности, индикаторы деятельности, ресурсы процесса.	4
День 4	3. Промежуточное тестирование.	1
	4. Понимание организации и ее контекста	10
День 5	4.1 Введение в анализ контекста.	5
День 6	4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон; понимание границ применения СМК.	5
День 7	5. Итоговое тестирование	2
	Всего часов:	32

1.5 Планируемые результаты

Слушатель должен:

- Знать состав требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) к СМК;
- Знать терминологию системы менеджмента качества, а также понятия: «процесса» и «процессного подхода», «контекста организации», «внутрифирменные знания»
- Знать принципы построения и функционирования системы менеджмента качества;
- Знать принципы системы менеджмента качества;
- Знать проблемы, с которыми организации сталкиваются в переходный период, и направления подготовительных работ перед развертыванием процесса разработки и внедрения СМК;
- Знать исходные данные, которые требуются для разработки и внедрения СМК;
- Знать методику внедрения процессного подхода
- Знать порядок и методы идентификации процессов организации;
- Знать концепцию риск-ориентированного мышления;
- Знать порядок формирования целей.
- Уметь идентифицировать внешние и внутренние ожидания, риски и возможности;
- Уметь определять основные направления развития предприятия и оформлять Политику в области качества;
- Уметь формировать цели в области качества;
- Уметь выделять, идентифицировать процессы СМК;
- Уметь выявлять риски процессов и определять меры по управлению данными рисками;
- Уметь моделировать процессы СМК и разрабатывать общесистемные процедуры СМК;
- Уметь формировать данные для анализа СМК со стороны высшего руководства;

- Уметь применять простые методы выявления причин несоответствий и формулировать корректирующие действия;
- Уметь разбираться в основных причинах низкой результативности СМК на многих отечественных предприятиях и противопоставлять им корректирующие мероприятия.

КОМПЛЕКС ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ

2.1 Условия реализации программы

Способы обучения

Обучение по программе реализовано с помощью дистанционных технологий в электронной среде. Для реализации программы разработан электронный курс на платформе Геткурс (<https://r-distribution.getcourse.ru>).

Для проведения занятий каждый слушатель в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде. Для работы в системе слушателю выделяется логин и пароль.

В системе дистанционного обучения теоретический материал представлен в виде pdf-файлов с учебным материалом. В виде промежуточной аттестации проводится индивидуальное тестирование. Итоговая аттестация проводится в виде тестирования. При обучении с использованием дистанционных образовательных технологий все темы курса, весь материал изучается с использованием системы дистанционного обучения.

В системе электронного обучения для ученика предусмотрен доступ к электронно-библиотечным ресурсам и системам, информационно-справочных систем (рядом с курсом создана вкладка «Библиотека» с соответствующей информацией).

Преподаватель проверяет выполненные решенные тесты, оценивает. Обратная связь преподавателя на решенные тесты осуществляется в личном диалоге с учеником.

Консультационная помощь оказывается преподавателями по вопросам электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, в том числе:

- обеспечения доступа обучающихся к электронным информационным ресурсам, включая электронно-библиотечные ресурсы и системы, информационно-справочные системы, установленные в образовательной программе;
- обеспечения доступа обучающихся к электронным образовательным ресурсам;
- фиксации хода образовательного процесса, результатов промежуточной и итоговой аттестации и результатов освоения образовательной программы или ее частей.

В целях оказания учебно-методической помощи обучающимся, в том числе в форме индивидуальных консультаций, оказываемых дистанционно с использованием информационных и телекоммуникационных технологий в образовательной организации, установлены следующие способы обращения (канала работникам, к администрации образовательной организации):

- посредством электронной почты;

- электронной информационно-образовательной среды.

Срок подготовки ответа (включая срок обработки запроса на получение консультационной помощи) не превышает 2-х рабочих дней с момента получения обращения обучающегося. Консультационная помощь может быть оказана в устной и (или) в письменной (электронной) формах.

Материально-техническое обеспечение

Рабочее место преподавателя оснащено следующим оборудованием:

1. Ноутбук со встроенной веб-камерой и гарнитурой Lenovo Ideapad 330-17AST
2. Наушники с микрофоном (гарнитура) SVEN AP-860MV, проводные, 2 м, с оголовьем, черные.

Нормативно-правовое обеспечение

Программа разработана в соответствии с:

- 1 Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 24.09.2022) «Об образовании в Российской Федерации»;
- 2 Приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 N 196 (ред. от 30.09.2020) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.11.2018 N 52831);
- 3 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» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.09.2017 N 48226).

Кадровое обеспечение

В соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования», утвержденном приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н, дополнительное образование обучающихся в соответствии со своей образовательной программой осуществляет педагог дополнительного образования (включая старшего).

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю кружка,

секции, студии, клубного и иного детского объединения без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

Для старшего педагога дополнительного образования - высшее профессиональное образование и стаж педагогической работы не менее 2 лет.

Формы аттестации.

Освоение дополнительной общеобразовательной программы сопровождается промежуточной и итоговой аттестацией учащихся, проводимой в форме тестирования.

Промежуточная аттестация учащихся рассматривается как диагностика результативности освоения дополнительных общеобразовательных программ, является основанием для возможности прохождения дальнейшего обучения по программе.

Цель промежуточной аттестации – выявление соответствия полученных результатов обучения, воспитания и развития учащихся ожидаемым результатам обучения раздела дополнительной общеобразовательной программе.

Задачи промежуточной аттестации:

- определение уровня теоретической подготовки каждого учащегося по дополнительной общеобразовательной программе;
- результативность решения воспитательных и развивающих задач;
- соотнесение прогнозируемых и реальных результатов обучения каждого учащегося в соответствии с годом обучения.

Промежуточная аттестация учащихся проводится в конце каждого раздела программы.

Способы и критерии определения результативности, уровень освоения учащимися образовательных программ определяются фондом оценочных средств.

Подведение итогов реализации дополнительной общеобразовательной программы рассматривается как демонстрация учащимися результатов обучения.

Подведение итогов реализации дополнительных общеобразовательных программ осуществляется по завершении всего срока реализации образовательной программы.

Формы подведения итогов определяются дополнительной общеобразовательной программой: итоговое тест по пройденному материалу.

Учащимся, освоившим дополнительную общеобразовательную- дополнительную общеразвивающую программу в полном объеме, выдается **сертификат о**

дополнительном образовании, форма которого разрабатывается и утверждается Организацией.

Фонд оценочных средств

Оценочные материалы:

Промежуточное тестирование.

1. Семейство стандартов серии ИСО 9000 было разработано для того, чтобы...
 - 1) помочь организациям повысить квалификацию персонала;
 - 2) помочь организациям увеличить цены на продукцию;
 - 3) помочь организациям внедрять и обеспечивать функционирование эффективных систем менеджмента качества (СМК).
2. На скольких принципах менеджмента основан стандарт ISO 9001:2015?
 - 1) на восьми
 - 2) на семи
 - 3) на шести
3. Общие намерения и направление деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством, это – ?
 - 1) Дать определение.
4. Какое из перечисленных ниже действий организация должна осуществлять в отношении несоответствующих результатов процессов?
 - 1) коррекцию, отделение, ограничение распространения, возврат или приостановку поставки продукции и предоставления услуг
 - 2) информирование потребителя
 - 3) получение разрешения на приёмку с отклонением
 - 4) одно или несколько из перечисленных действий
5. В отношении ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения СМК, организация должна рассматривать
 - 1) возможности, связанные с существующими внутренними ресурсами
 - 2) ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами
 - 3) то, что необходимо получить от внешних поставщиков

- 4) все варианты верны
6. Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что СМК
- 1) соответствует собственным требованиям организации
 - 2) соответствует требованиям настоящего стандарта
 - 3) результативно внедрена и функционирует
 - 4) все варианты верны
7. На соответствие какому стандарту проводится сертификация системы менеджмента качества?
- 1) ИСО 9000
 - 2) ИСО 9001
 - 3) ИСО 9004
 - 4) все варианты верные
8. Организация должна определить и применять критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из
- 1) принятых в отрасли
 - 2) традиционно применяемых организацией
 - 3) их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями
 - 4) их возможностей
9. Стандарт ИСО 9001 предполагает
- 1) единообразие в структуре различных систем менеджмента качества
 - 2) согласование документации со структурой разделов настоящего стандарта
 - 3) использование специальной терминологии настоящего стандарта в рамках организации
 - 4) все варианты неверные
10. Могут ли примеры улучшения включать коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию?
- 1) Да, могут
 - 2) Да, могут, кроме коррекции
 - 3) Да, могут, кроме прорывного изменения
 - 4) Не могут, а должны

11. Результаты планирования деятельности на стадиях жизненного цикла продукции и услуг должны быть
- 1) согласованы с потребителем
 - 2) подходящими для проведения внутренних и внешних аудитов
 - 3) подходящими для деятельности организации
 - 4) понятны потребителю
12. На каком числе принципов базируются стандарты на системы менеджмента качества версии 2015 года?
- 1) 4
 - 2) 12
 - 3) 8
 - 4) 7
13. Кто должен обеспечивать, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением?
- 1) внешняя организация
 - 2) потребитель
 - 3) организация
 - 4) орган по сертификации

Итоговое тестирование.

1. Организация должна определить границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы
 - 1) обеспечить корректное планирование аудита органом по сертификации
 - 2) установить область ее применения
 - 3) установить те виды продукции и услуг, которые не включены в систему менеджмента качества
 - 4) охватить все виды продукции и услуг, поставляемых потребителям
2. Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, организация должна
 - 1) определить правомочность предыдущих результатов измерения и при необходимости предпринять соответствующее действие
 - 2) отменить результаты измерений и провести повторные измерения
 - 3) признать объект измерения несоответствующим

- 4) все варианты верны
3. Там, где организация определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения должны осуществляться
 - 1) на плановой основе
 - 2) немедленно
 - 3) по мере возможности
 - 4) по плану, согласованному с органом по сертификации
4. Политика в области качества должна
 - 1) быть доступной и применяться как документированная информация
 - 2) быть доведённой до сведения работников, понятной и применяемой внутри организации
 - 3) быть доступной подходящим способом для соответствующих заинтересованных сторон
 - 4) все варианты верны
5. Объем документированной информации СМК одной организации может отличаться от другой в зависимости от
 - 1) размера организации и вида ее деятельности, процессов, продукции и услуг
 - 2) сложности процессов и их взаимодействия
 - 3) компетентности работников
 - 4) все варианты верны
6. Цели в области качества должны быть согласованными
 - 1) со всеми потребителями
 - 2) с ключевыми потребителями
 - 3) с политикой в области качества
 - 4) с органом по сертификации
7. В настоящем стандарте глагольная форма «может» указывает на
 - 1) требование
 - 2) рекомендацию
 - 3) разрешение
 - 4) способность или возможность
8. При определении области применения организация должна рассматривать

- 1) внешние и внутренние факторы
 - 2) требования соответствующих заинтересованных сторон
 - 3) продукцию и услуги организации
 - 4) все варианты верные
9. Знания – это информация, которая
- 1) определена потребителем для удовлетворения его требований
 - 2) циркулирует среди работников организации
 - 3) используется и которой обмениваются для достижения целей организации
 - 4) документирована внутри организации
10. Система менеджмента качества организации охватывает
- 1) область её применения
 - 2) всех текущих потребителей продукции и услуг организации
 - 3) все виды деятельности организации
 - 4) все виды продукции и услуг организации
11. Определение порядка внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к СМК, это в ИСО 9001
- 1) разрешение
 - 2) рекомендация
 - 3) требование
 - 4) способность или возможность
12. Организация должна применять
- 1) все требования ИСО 9001, если это установлено в документации органа по сертификации
 - 2) все требования ИСО 9001, если эти требования применимы хотя бы к одному из видов продукции и услуг организации
 - 3) все требования ИСО 9001, если эти требования применимы в пределах установленной области применения ее системы менеджмента качества
 - 4) все требования ИСО 9001
13. Документированная информация внешнего происхождения, определённая организацией как необходимая для планирования и функционирования СМК
- 1) должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением

- 2) может находиться под управлением, согласованным с внешним источником
 - 3) должна находиться под управлением соответствующего внешнего источника
 - 4) не подпадает под требования ИСО 9001
14. Организация должна определить внешние и внутренние факторы
- 1) относящиеся к ее намерениям и стратегическому направлению и влияющие на ее способность достигать намеченного(ых) результата(ов) ее системы менеджмента качества
 - 2) относящиеся к её способности достигать поставленных бизнес-целей
 - 3) относящиеся к её способности выполнять требования ИСО 9001
 - 4) все варианты верные
15. В настоящем стандарте «способность или возможность» соответствует глагольной форме
- 1) должна
 - 2) следует
 - 3) могло бы
 - 4) может
16. Организация должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что СМК
- 1) соответствует собственным требованиям организации
 - 2) соответствует требованиям настоящего стандарта
 - 3) результативно внедрена и функционирует
 - 4) все варианты верны
17. Возможности могут привести к
- 1) принятию новых практик
 - 2) допущению риска с тем, чтобы отследить возможности
 - 3) изменению вероятности или последствий
 - 4) все варианты верны
18. Варианты реагирования на риски могут включать
- 1) разделение риска или сдерживание риска путём принятия решения, основанного на информации
 - 2) открытие новых рынков
 - 3) использование новых технологий

4) все варианты верны

19. Цели в области качества должны актуализироваться

- 1) по требованию потребителей
- 2) по мере необходимости
- 3) не реже, чем один раз в год
- 4) по согласованию с органом по сертификации

2.2 Учебно-методическое оснащение программы.

2.2.1 Список литературы

Нормативно-правовые акты:

1. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015)

Список литературы:

2. Басовский Л.Е. Управление качеством: Учебник. - М.,2007.-212с
3. Вдовин С. М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 301 с.
4. Герасимова Е.Б. Управление качеством: Учебн. пособие. - М.,2007.-256с.Доп.МО
5. Крылова Г.Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии. - М., 2007.-671с.Рек.МО
6. Мишин В.М. Управление качеством: Учебник. - М.,2007.-463с.
7. Салимова Т.А. Управление качеством: Учебник по специальности «Менеджмент организации» - М.,2008.-414с.Доп.МО.
8. Шестопап Ю. Т. Управление качеством: Учебное пособие / Ю.Т. Шестопап, В.Д. Дорофеев, Н.Ю. Шестопап, Э.А. Андреева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 331 с.
9. Заика И.Т., Гительсон Н.И. Документирование системы менеджмента качества. Учебное пособие для ВУЗов.- М.: КНОРУС, 2010. – 192 с.
10. Иванов Б. В., Кане М. М., Корешков В. Н., Системы, методы и инструменты менеджмента качества: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2009. – 569 с.
11. Маренков Н.Л. Управление обеспечением качества и конкурентоспособности продукции: Учебник. - М.,2004.-512с.
12. Качалов В.А. Новое в требованиях ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015: комментарии, опыт первых аудитов. Год выпуска: 2017. Издатель: ИздАТ

13. Качалов В.А. Системы менеджмента на основе ISO 9001:2015 и ISO 14001:2015 Год выпуска: 2017. (4 тома).
14. Качалов В.А. Аудит систем менеджмента на соответствие требованиям ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Практикум. В 2-х томах. М.2012 Издатель: ИзДАТ
15. Управление качеством: учебник для студентов вузов / под ред. С.Д. Ильенковой. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юнити-ДАНА, 2009. – 352 с.