



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИЕиС
Ю.В. Сомова

03.02.2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Направление подготовки (специальность)
27.04.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль/специализация) программы
Испытания и сертификация

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт естествознания и стандартизации
Кафедра	Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
Курс	2
Семестр	3

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 27.04.01 Стандартизация и метрология (приказ Минобрнауки России от 11.08.2020 г. № 943)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса автомобилей
21.01.2025, протокол № 4

Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИЕиС
03.02.2025 г. протокол № 3

Председатель _____ Ю.В. Сомова

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры кафедры ТСиСА, канд. техн. наук _____ А.С. Лимарев

Рецензент:

профессор кафедры ТОМ, д-р техн. наук _____ М.А. Полякова

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Технологии, сертификации и сервиса

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ И.Ю. Мезин

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Изучение способов улучшения деятельности организации на основе комплексного внедрения современных интегрированных систем менеджмента качества в соответствии с требованиями международных стандартов.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Интегрированные системы менеджмента качества входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Система качества

Сертификация продукции, процессов и услуг

Информационная поддержка жизненного цикла продукции

Управление рисками

Методы и инструменты управления качеством

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к защите и процедура защиты выпускной квалификационной работы

Подготовка и сдача государственного экзамена

Производственная-преддипломная практика

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Интегрированные системы менеджмента качества» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ПК-1	Способен определять и улучшать условия, влияющие на функционирование технологического процесса, его эффективность и надёжность и повышение качества готовой продукции
ПК-1.1	Разрабатывает и внедряет систему управления качеством и мероприятия по его повышению в организации
ПК-1.2	Обеспечивает выполнение мероприятий по разработке новых, пересмотру и гармонизации действующих технических регламентов, стандартов и других документов по техническому регулированию, стандартизации, сертификации, метрологическому обеспечению и управлению
ПК-1.3	Решает профессиональные задачи по оценке надежности и эффективности от внедрения мероприятий по повышению качества продукции

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 11,1 акад. часов;
- аудиторная – 11 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 60,9 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Основные понятие об интегрированных системах менеджмента								
1.1 Введение в курс: интегрированные системы менеджмента	3			1		самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
1.2 Международные стандарты на системы менеджмента при создании интегрированных систем менеджмента				1		самостоятельное изучение учебной литературы	устной опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
1.3 Требования и особенности внедрения отраслевых стандартов на системы менеджмента качества				1		самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
1.4 Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента качества				1		самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
Итого по разделу				4				
2. Международные стандарты систем менеджмента								
2.1 Соответствие между стандартами на системы менеджмента ИСО 9001, ИСО 14001, OHSAS 18001, SA 8000	3			1	3	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.2 Требования международных стандартов ИСО серии 14000				1	3	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
2.3 Требования международных				1	3	самостоятельное изучение	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3

стандартов OHSAS 18000						учебной литературы		
2.4 Требования международного стандарта SA 8000	3			1	3	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
Итого по разделу				4	12			
3. Работы по управлению интегрированными системами менеджмента								
3.1 Документирование интегрированных систем менеджмента. Основные требования стандартов к документации интегрированных систем менеджмента в организации.	3			0,5	5,8	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3.2 Аудиты интегрированных систем менеджмента				0,5	5,8	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
3.3 Сертификация интегрированных систем менеджмента				0,5		самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
Итого по разделу				1,5	11,6			
4. Методы организации и оптимизации интегрированных систем менеджмента								
4.1 Концепция бережливого производства. Метод 6-сигм. Кайдзен.	3			0,5	5,8	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
4.2 Процессный подход в управлении организацией				0,5	5,8	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
4.3 Управление рисками. Бенчмаркинг				0,5	3,8	самостоятельное изучение учебной литературы	устный опрос	ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3
Итого по разделу				1,5	37,3			
Итого за семестр				11	39		зачёт	
Итого по дисциплине				11	60,9		зачет	

5 Образовательные технологии

Для реализации предусмотренных видов учебной работы в качестве образовательных технологий в преподавании дисциплины используются традиционная и модульно-компетентностная технологии.

Перед каждой лекцией проводится выборочный опрос по материалу предыдущих лекций или тем назначенных преподавателем для самостоятельного или углубленного изучения. По каждому крупному изучаемому разделу по разработке систем менеджмента качества в соответствии международными стандартами ИСО 14000, ISO 45000 и SA 8000 проводится тестовый контроль знаний. Варианты тестовых вопросов по разделам представлены ниже. Особое внимание следует уделить рассмотрению требований международных стандартов как базе построению всех систем и реализации основных принципов менеджмента качества и принципов TQM.

В качестве инновационных методов обучения применяются следующие виды: лекции-семинары с использованием презентаций Microsoft Power Point для представления материалов. Практические занятия способствуют более глубокому освоению теоретического материала. Для выполнения каждой практической работы используются методические указания и данные, которые выдаются преподавателем по вариантам каждому студенту. При проведении практических занятий учитывается степень самостоятельности их выполнения студентами, а при защите практической работы студент должен показать знание достаточное терминологии и теоретического материала по теме путем ответов на вопросы преподавателя. В учебном процессе предусмотрено использование активных форм проведения занятий (деловые игры, разбор конкретных ситуаций). При проведении практических занятий учитывается степень самостоятельности их выполнения студентами. Учебным планом предусмотрены интерактивные занятия.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Вдовин, С. М. Система менеджмента качества организации : учебное пособие / С. М. Вдовин, Т. А. Салимова, Л. И. Бирюкова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 299 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005070-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1006756> (дата обращения: 25.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Серенков, П. С. Методы менеджмента качества. Методол. орг-ного проектир. инженер. состав. системы... / П.С. Серенков. - Москва : НИЦ Инфра-М; Минск : Нов. знание, 2014. - 491 с.: ил.; + 8 л. ил. - (Выс. образов.: Бакалавр.). ISBN 978-5-16-004962-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/389952> (дата обращения: 25.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

2. Левшина, В. В. Формирование системы менеджмента качества вуза : монография / В. В. Левшина, Э. С. Бука. - Красноярск : СибГТУ, 2004. - 324 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/390783> (дата обращения: 25.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

3. Синьковский, Н. М. Основы управления системами качества и их

сертификация : учебное пособие / Н. М. Синьковский. - Москва : МГАВТ, 2009. - 88 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/404187> (дата обращения: 25.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

4. Левшина, В. В. Система качества вуза : монография / В.В. Левшина. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 280 с. — (Научная мысль). - ISBN 978-5-16-006574-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/925857> (дата обращения: 25.04.2024). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

Методические указания по выполнению индивидуальных домашних заданий представ-лены в приложении 1

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://host.megaprolib.net/M/P0109/Web
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа - Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации - Доска, мультимедийный проектор, экран
3. Учебные аудитории для выполнения курсового проектирования, помещения для самостоятельной работы обучающихся - Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования - Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Составляющие отраслевой системы менеджмента качества. Взаимодействие подсистем менеджмента организации.

Задание: разработать миссию, политику и цели интегрированной системы менеджмента для выбранной организации

Цель занятия – приобрести понимание основных этапов стратегического планирования и приобрести практические навыки в разработке стратегических документов организации

Теоретические основы.

Система менеджмента качества - система для установления политики качества, целей качества и для достижения этих целей.

Видение организации - это образное представление смысла деятельности и перспектив (будущего) организации. Оно объясняет и демонстрирует всем сотрудникам и общественности, что представляет собой организация, какой она должна стать и к чему она стремится.

Формирование видения - это одна из задач высшего руководства. Горизонт видения, т.е. период отдаленности во времени формируемого образа предприятия, может быть различным, от нескольких месяцев до нескольких лет. Видение будущего крупной компании - это представление о политической, экономической, социальной ситуации в стране, в отрасли, а также о желаемом состоянии предприятия в этой ситуации.

Видение относится лишь к будущему: оно теряет свою актуальность при достижении желаемого состояния предприятия и должно быть сформулировано вновь. Формулировка видения должна быть лаконичной, динамичной конструкцией, удобной для восприятия (часто это бывает лозунг), и отвечать следующим требованиям: вдохновлять, быть простой, как воспоминание или образ, заслуживать доверие и содержать ориентиры, которые могут служить основой для разработки стратегии.

Миссия - это деловое понятие, отражающее предназначение бизнеса, его основную цель. В отличие от видения миссия характеризует только "настоящее" организации: вид, масштабы деятельности, отличия от конкурентов, оставляя без внимания перспективы развития бизнеса. Миссия детализирует статус предприятия и обеспечивает ориентиры для выработки целей и стратегий на различных организационных уровнях.

Содержание миссии раскрывается через ценности, верования, принципы, которые положены в основу деятельности организации, а также те действия, которые она намерена осуществлять.

Формулирование миссии способствует решению следующих проблем управления. Во-первых, миссия заставляет менеджеров систематически заниматься всесторонним анализом сильных и слабых сторон организации и ее конкурентов, возможностей и угроз, что повышает обоснованность принимаемых стратегических решений. Во-вторых, в случае больших по размеру или географически разбросанных компаний миссия способствует интеграции обособленных организационных единиц в одно целое, мотивации персонала и более эффективному взаимодействию руководителей и подчиненных на различных уровнях. В-третьих, хорошая миссия способствует проецированию рационального и позитивного имиджа компании на деловых партнеров, акционеров, инвесторов, от которых в различных формах и степени зависит судьба предприятия. 3

Политика в области качества представляет собой основные направления и цели организации в области качества, официально сформулированные управленческим составом организации.

Такая политика формируется так, чтобы охватить деятельность каждого работника и ориентировать весь коллектив предприятия на достижение поставленных целей. При отсутствии четкой и документально оформленной политики деятельность предприятия в области качества неопределенна и случайна. Документально оформленная политика в области качества дает возможность работникам предприятия, а также его поставщикам и потребителям получить четкое представление об официальном отношении руководителей

предприятия к качеству производимой продукции. В связи с этим, разработка и документальное оформление руководством предприятия политики в области качества является первым условием при создании системы качества на предприятии.

В соответствии с международной терминологией система менеджмента качества — часть общей системы менеджмента организации, направленная на достижение результатов в соответствии с целями в области качества. Цели в области качества дополняют другие цели организации, связанные с развитием, финансированием, рентабельностью, охраной окружающей среды, охраной труда и промышленной безопасностью. Используя общие элементы, части системы организации могут быть интегрированы в единую систему менеджмента. Интеграция создаёт основу для планирования и выделения ресурсов, определения общих целей и оценки общей эффективности организации. Внутренний аудит может быть использован для оценки на соответствие собственным требованиям организации по всем направлениям деятельности.

Контрольные вопросы:

1. Приведите особенности политики интегрированной системы менеджмента.
2. Приведите основные компоненты миссии предприятия.
3. Приведите виды постановки цели.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Основы интегрированной системы менеджмента.

Задание: сформулировать общие требования к проектированию интегрированных систем менеджмента для предприятий:

- автомобильной отрасли промышленности
- пищевой промышленности
- фармацевтической промышленности

Цель занятия – приобрести понимание основных требований к системам менеджмента предприятий различных отраслей. Уяснить связь принципов, составляющих методологическую основу интегрированной системы менеджмента.

Теоретические основы.

Современное состояние экономики России характеризуется сложным процессом формирования рыночных отношений в условиях глобализации экономики, нестабильности и неопределенности внешней среды. В настоящее время становится ясно, что для преодоления глобального финансово-экономического кризиса 2000-х гг. в России нужно обеспечить, прежде всего, рост отечественного производства. Для успешного решения задач в области качества и повышения конкурентоспособности продукции большое значение приобретает развитие систем менеджмента в российских организациях.

При выпуске качественной и конкурентоспособной продукции российские производители сегодня вынуждены уделять растущее внимание не только экономическим аспектам своей деятельности, но и, в связи с требованиями законодательства и потребителей, защите окружающей среды, снижая внешние издержки, такие как утилизация отходов, выбросы и сбросы в окружающую среду и т.д. В дальнейшем экологические аспекты будут приниматься в расчет на всех этапах производства и стадиях жизненного цикла продукции.

Наряду с повышением ответственности производителей за качество выпускаемой продукции повышается роль законов по охране труда и жизнеобеспечению работников. Взаимосвязь всех типов этих работ ставит перед производителями вопросы о безопасности в будущем отдельных систем охраны окружающей среды, качества, об ответственности за безопасность выпускаемой продукции, обеспечении безопасных условий и охране труда.

Естественно, что системы менеджмента не могут функционировать сами по себе, поэтому предложенные ИСО международные стандарты используют объективные общие принципы менеджмента, такие как: сбалансированный демократический централизм, сочетание единоначалия и коллегиальности, ответственности, материального и морального

стимулирования, делегирование полномочий, заинтересованность и активное участие работников в менеджменте, преемственности и многое другое.

Наряду с общими и общесистемными принципами управления при внедрении систем менеджмента организации следует рассматривать общеизвестные принципы TQM:

- ориентация на потребителя;
- лидерство руководителя;
- вовлечение работников;
- системный подход к менеджменту;
- процессный подход;
- постоянное улучшение;
- принятие решений на основе фактов;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками (интегративное взаимодействие с партнерами).

При проектировании интегрированной системы менеджмента, помимо принципов, изложенных в ГОСТ Р ИСО 9001–2008, необходимо учитывать также следующие общие системные принципы менеджмента:

- принцип единства цели (система менеджмента должна способствовать сотрудничеству работников при достижении целей организации);
- принцип эффективности (система менеджмента должна способствовать достижению целей при минимальных нежелательных последствиях или издержках, учитывающих, в том числе, неудовлетворительность персонала существующей системой менеджмента);
- принцип необходимого разнообразия, согласно которому сложность системы менеджмента должна быть не меньше, чем сложность управляемого объекта.

Эти принципы отражают требования к проектированию интегрированных систем менеджмента как наиболее сложных объектов, где цели могут быть достигнуты только за счет разумного сочетания интеграции и дифференциации подсистем менеджмента, выделения уровней менеджмента по иерархическому признаку, использования современных информационных технологий.

Контрольные вопросы:

1. Что такое интегрированная система менеджмента?
2. Проблемы и перспективы развития интегрированных систем менеджмента как подхода в управлении.
3. Для чего внедряют интегрированную систему менеджмента.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Этапы создания интегрированной системы менеджмента.

Задание: изучить содержание стандарта ГОСТ Р 53893-2010. Описать этапы разработки интегрированных систем менеджмента для предприятий:

- автомобильной отрасли промышленности
- пищевой промышленности
- фармацевтической промышленности

Цель занятия – знакомство и изучение содержания стандарта ГОСТ Р 53893-2010.

Теоретические основы.

Интегрированная система менеджмента - это часть системы общего менеджмента предприятия или организации, которая отвечает требованиям нескольких международных стандартов систем менеджмента, и, которая функционирует как единая система.

Разработка интегрированных систем менеджмента качества, охраны труда и безопасности персонала, экологии, социальной ответственности, безопасности продуктов питания и других, создание систем менеджмента, которые отвечают требованиям международных стандартов, создает предпосылки для стабильного развития организации. Российские предприятия, находясь в мировом сообществе, испытывают необходимость создания *интегрированных систем менеджмента*, соответствующих требованиям международных стандартов:

ИСО 9001:2000 – система менеджмента качества;
 ИСО 14001 – система экологического менеджмента;
 OHSAS -18000 – система менеджмента профессиональной безопасности и здоровья;
 SA 8000 – система социальной ответственности;
 ИСО 27000 – система управления информационной безопасностью;
 ИСО 22000:2005 – *система менеджмента* безопасности продуктов питания;
 ИСО 20225 – исследования требования и удовлетворенности потребителей;
 ССП – система сбалансированных показателей, отслеживает динамику уровня прибыльности и доходности деятельности предприятия, и находится в стадии разработки.
 Современные интегрированные системы менеджмента предприятия, ориентированные на устойчивое развитие, строятся с учетом требований этих стандартов.



Рисунок 1 – Структура интегрированной системы

Разработка интегрированных систем менеджмента является, в условиях развития современного рынка, весьма целесообразной. Максимально интегрированные системы менеджмента, разработанные и внедренные на предприятии, имеют ряд неоспоримых преимуществ:

- Согласованность действий внутри предприятий или организаций, причем результат согласованных действий превосходит сумму отдельных результатов;
- Функциональная разобщенность сводится к минимуму;
- Высокая степень вовлеченности персонала в улучшение деятельности организации;
- Минимизация документооборота в системе менеджмента;
- Минимизация затрат на разработку интегрированных систем менеджмента по сравнению с затратами на разработку параллельных систем;
- Минимизация затрат на сертификацию и функционирование интегрированной системы менеджмента.

Контрольные вопросы:

1. Область применения стандарта ГОСТ Р 53893-2010.
2. Структура стандарта ГОСТ Р 53893-2010.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА

Заинтересованные стороны во внедрении интегрированных систем менеджмента.

Задание: определить группы потребителей и заинтересованных сторон выбранной организации и их основные требования:

- автомобильной отрасли промышленности
- пищевой промышленности

- фармацевтической промышленности

Цель занятия – научиться определять внешних и внутренних потребителей для организаций различных отраслей промышленности.

Теоретические основы.

«Потребитель — это лицо (или организация), использующая продукцию для удовлетворения потребностей. Как правило, потребители бывают внутренними и внешними по отношению к организации».

Внутренние потребители — это лица, воздействующие на конечный продукт организации, не зависимо от того, принимают ли он непосредственное участие в его производстве или нет. Это могут быть: персонал, пользователи внутренних вспомогательных процессов организации, например, информационных систем или систем обучения и повышения квалификации. Именно от деятельности внутренних потребителей в конечном счёте зависит качество продукции.

Внутренний потребитель, который включает всех тех, кто воздействует на конечный продукт компании (исключая внешнего потребителя), независимо от того, принимает ли он непосредственное участие в его создании, **может быть разделен на три основные группы:**

- внутренние пользователи внутреннего процесса;
- служащие компании;
- пользователи результатов бизнеса компании.

Все внутренние пользователи, как и внешние, имеют свои ожидания (надежды), и их удовлетворенность воздействует на результаты работы компании. Поэтому каждая компания, работающая в соответствии с TQM, периодически проводит специфические обследования, чтобы определить их ожидания и спланировать программу улучшения для удовлетворения этих ожиданий.

Внешние потребители — это лица или организация, пользующиеся результатами процессов деятельности организации для удовлетворения потребностей. Внешние потребители могут быть конечными и промежуточными. Промежуточный потребитель является поставщиком продукции или услуг другим заинтересованным сторонам; конечный потребитель сам заинтересован в получении результатов деятельности организации и использует продукцию в соответствии с её потребительскими свойствами. В условиях конкуренции вся деятельность организации по производству продукции и услуг ориентирована именно на удовлетворение потребностей конечного потребителя. Поэтому чаще всего принцип ориентации на потребителя ассоциируется с удовлетворением потребности именно внешних потребителей за счёт высокого качества производимой продукции. Внутренний потребитель всегда стоит на втором месте, однако, ранжировать их не следует.

Контрольные вопросы:

1. Кто является наиболее заинтересованной стороной во внедрении ИСМ?
2. Определение требований и запросов потребителей. Оценка удовлетворенности.

Приложение 2

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ПК-1 Способен определять и улучшать условия, влияющие на функционирование технологического процесса, его эффективность и надёжность и повышение качества готовой продукции		
ПК-1.1	Разрабатывает и внедряет систему управления качеством и мероприятия по его повышению в организации	Перечень теоретических вопросов к зачету: 1. Международные стандарты на системы менеджмента при создании интегрированных систем менеджмента. 2. Требования и особенности внедрения отраслевых стандартов на системы менеджмента качества. 3. Разработка и внедрение интегрированных систем менеджмента качества
ПК-1.2	Обеспечивает выполнение мероприятий по разработке новых, пересмотру и гармонизации действующих технических регламентов, стандартов и других документов по техническому регулированию, стандартизации, сертификации, метрологическому обеспечению и управлению	Перечень теоретических вопросов к зачету: 1. Соответствие между стандартами на системы менеджмента по моделям международной организации по стандартизации 2. Документирование интегрированных систем менеджмента. Основные требования стандартов к документации интегрированных систем менеджмента в организации.
ПК-1.3	Решает профессиональные задачи по оценке надежности и эффективности от внедрения мероприятий по повышению качества продукции	Перечень теоретических вопросов к зачету: 1. Аудиты интегрированных систем менеджмента 2. Сертификация интегрированных систем менеджмента 3. Управление рисками. Бенчмаркинг