

Документы Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
Информация о владельце: "Самарский государственный экономический университет"
ФИО: Кандрашина Елена Александровна
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
Дата подписания: 20.07.2026 15:22:11
Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ И ДОКУМЕНТООБОРОТ»**

Уровень высшего образования: бакалавриат

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством

Направленность (профиль) подготовки: Экономика и управление качеством

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Год набора (приема на обучение): 2026

Срок получения образования: 4 года

Объем: в зачетных единицах: 3 з.е.
в академических часах: 108 ак.ч.

г. Самара, 2026

Разработчики:

Доктор экономических наук Волкова Е. В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, утвержденного приказом Минобрнауки от 31.07.2020 № 869, с учетом трудовых функций профессиональных стандартов: "Специалист по техническому контролю качества продукции", утвержден приказом Минтруда России от 15.07.2021 № 480н; "Специалист по качеству", утвержден приказом Минтруда России от 22.04.2021 № 276н.

Согласование и утверждение

№	Подразделение или коллегиальный орган	Ответственное лицо	ФИО	Виза	Дата, протокол (при наличии)
1	Кафедра экономики, организации и стратегии развития предприятия	Заведующий кафедрой, руководитель подразделения, реализующего ОП	Шепелев А. В.	Рассмотрено	15.05.2026, № 10

1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины - формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

Задачи изучения дисциплины:

- Развитие коммуникативных навыков;
- Овладение техниками ведения переговоров;
- Изучение основ деловой этики и документооборота.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции, индикаторы и результаты обучения

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Знать:

УК-9.1/Зн1 Знать теоретические и методические основы особенностей применения базовых дефектологических знаний для осуществления коммуникаций в социальной и профессиональной сфере

Уметь:

УК-9.1/Ум1 Уметь понимать особенности применения базовых дефектологических знаний для осуществления коммуникаций в социальной и профессиональной сфере

Владеть:

УК-9.1/Нв1 Владеть навыками понимания особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

ОПК-11.1 Умеет разрабатывать техническую документацию в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

Знать:

ОПК-11.1/Зн1 Знать теоретические основы разработки технической документации в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

Уметь:

ОПК-11.1/Ум1 Уметь разрабатывать техническую документацию в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

Владеть:

ОПК-11.1/Нв1 Владеть навыками разработки технической документации в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества

ОПК-11.2 Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии

Знать:

ОПК-11.2/Зн1 Знать теоретические основы разработки этапов внедрения систем менеджмента качества в предприятии

Уметь:

ОПК-11.2/Ум1 Уметь разрабатывать этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии

Владеть:

ОПК-11.2/Нв1 Владеть навыками разработки этапов внедрения систем менеджмента качества в предприятии

ПК-7 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции

ПК-7.1 Анализирует и выбирает оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Знать:

ПК-7.1/Зн1 Знать теоретические основы анализа и выбора оптимальных методов и методик решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Уметь:

ПК-7.1/Ум1 Уметь анализировать и выбирать оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)

Владеть:

ПК-7.1/Нв1 Владеть навыками анализа и выбора оптимальных методов и методик решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)

3. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина (модуль) «Деловые коммуникации и документооборот» относится к обязательной части образовательной программы и изучается в семестре(ах): 4.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к решению типов задач профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС ВО и образовательной программой.

Компетенция	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
ОПК-11 - Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества		

ОПК-11.1 Умеет разрабатывать техническую документацию в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества	Стандарты и регламенты управления качеством	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика
ОПК-11.2 Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии	Стандарты и регламенты управления качеством	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Прикладные программы управления проектами, Производственная практика: организационно-управленческая практика
ПК-7 - Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции		
ПК-7.1 Анализирует и выбирает оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг)	Анализ больших данных	Бережливое производство, Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Производственная практика: организационно-управленческая практика, Производственная практика: практика по профилю профессиональной деятельности, Производственная практика: преддипломная практика, Системы менеджмента качества, Стандарты качества в управленческой деятельности, Управление затратами на обеспечение качества, Управление рисками
УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах		
УК-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Адаптация лиц с ОВЗ, Командообразование и работа в команде, Общественный проект "Обучение служением", Учебная практика: ознакомительная практика	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Учебная практика: ознакомительная практика

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Период обучения	Общая трудоемкость (часы)	Общая трудоемкость (ЗЕТ)	Контактная работа (часы, всего)	Лекционные занятия (часы)	Практические занятия (часы)	Индивидуальная контактная работа (часы)	Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация
Четвертый семестр	108	3	36	18	18	0,15	53,85	Зачет
Всего	108	3	36	18	18	0,15	53,85	18

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

(часы промежуточной аттестации не указываются)

Наименование раздела, темы	Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа
Раздел 1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	39,85	8	8	23,85
Тема 1.1. Основные понятия деловых коммуникаций. Цифровая экосистема деловых коммуникаций и бизнес.	9,85	2	2	5,85
Тема 1.2. Коммуникационный процесс. Виды деловых коммуникаций	10	2	2	6
Тема 1.3. Модели коммуникаций. Формирование коммуникационных сетей	10	2	2	6
Тема 1.4. Документооборот, методы формирования и безопасного хранения	10	2	2	6
Раздел 2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	50	10	10	30
Тема 2.1. Эффект коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.2. Личностные и межличностные коммуникации, цифровые платформы их осуществления	10	2	2	6

Тема 2.3. Правила эффективных коммуникаций	10	2	2	6
Тема 2.4. Формы деловых коммуникаций в организации и методы их реализации	10	2	2	6
Тема 2.5. Методы управления организационными конфликтами	10	2	2	6

5.2. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля/Оценочное средство
Текущий контроль	Задачи тестирование
Промежуточная аттестация	Зачет

№ п/п	Наименование раздела	Вид контроля/ используемые оценочные материалы	
		Текущий	Промежут. аттестация
1	Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота	тестирование	Зачет
2	Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота	Задачи	Зачет

6. Оценочные материалы текущего контроля

1. Теоретические основы деловых коммуникаций и документооборота тестирование

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Выберите один вариант ответа Дефектология – это наука, изучающая: А только физические недостатки людей Б психолого-педагогические особенности людей с нарушениями развития В исключительно речевые расстройства		УК-9
	Ответ:	В	
2	Выберите один вариант ответа Кто из перечисленных специалистов НЕ относится к дефектологам? А логопед Б психиатр В сурдопедагог		УК-9
	Ответ:	Б	
3	Выберите один вариант ответа Адаптивная коммуникация – это: А общение без учета особенностей собеседника Б общение, учитывающее возможности и ограничения человека с ОВЗ В только письменное общение		УК-9
	Ответ:	Б	
4	Выберите один вариант ответа Что важно учитывать при профессиональной адаптации человека с интеллектуальными нарушениями? А только физические возможности Б полное исключение социальных контактов В поэтапное обучение, визуализацию, повторение		УК-9
	Ответ:	В	

5	Выберите один вариант ответа Инклюзивное рабочее место предполагает: А трудоустройство только здоровых сотрудников Б создание условий для работников с разными возможностями В отказ от адаптации рабочих мест		УК-9
	Ответ:	Б	
6	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов деловых коммуникаций, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах людьми с ОВЗ и их определений Вид деловой коммуникации 1. вербальная речь 2. альтернативная коммуникация 3. письменная речь 4. жесты агрессивного характера Определение А. это одна из форм существования языка, которая использует графические знаки (буквы, цифры и другие символы) для передачи информации. Б. это невербальные проявления, которые указывают на враждебность, гнев или готовность к конфронтации. В это методы общения, которые заменяют или дополняют устную речь, когда человек испытывает трудности с ее использованием. Она включает в себя использование жестов, графических символов, предметных символов, электронных устройств и других средств, чтобы помочь человеку выражать свои мысли, чувства и потребности. Г. это форма общения, использующая слова, произнесенные вслух или написанные, для передачи информации и обмена сообщениями		УК-9
	Ответ:	1-Г 2-В 3-А 4-Б	
7	Сравните столбцы и подберите правильное сочетание представленных в таблице видов различных нарушений, связанных с восприятием и производством речи, осуществляемых в социальной и профессиональной сферах и их примерами Нарушения, связанные с восприятием и производством речи 1. алалия 2. слепота 3. дислексия 4. тугоухость Примеры А. явление, при котором зрение утрачивается полностью или по большей части Б. нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или слухом В. нарушение речи у детей, характеризующееся полным отсутствием или грубым недоразвитием речи, которое не связано с нарушениями слуха или интеллекта. Г. стойкое нарушение слуха, при котором у человека ослабляется восприятие звуков.		УК-9
	Ответ:	1-В 2-А 3-Б 4-Г	
8	Укажите этапы последовательности социальной реабилитации Укажите этапы последовательности социальной реабилитации А. Формирование навыков самообслуживания Б. Социальная интеграция в общество В. Развитие коммуникативных умений Г. Психологическая поддержка		УК-9
	Ответ:	А → В → Г → Б	
9	В какой последовательности осуществляется профессиональной ориентации лиц с ОВЗ А. Профдиагностика (оценка способностей и ограничений) Б. Трудоустройство с сопровождением В. Профконсультирование (подбор подходящих профессий) Г. Социально-трудовая адаптация Д. Профподготовка (обучение навыкам)		УК-9
	Ответ:	А → В → Д → Б → Г	

10	Выберите один вариант ответа Какой принцип цифровой экономики наиболее важен для электронного документооборота в управлении качеством? А блокчейн-технологии Б виртуальная реальность В Криптовалюты Г сквозная цифровизация процессов		ОПК-11
	Ответ:	Г	
11	Выберите один вариант ответа Какой формат электронного документа наиболее универсален для долгосрочного хранения? А DOCX Б PDF/A В TXTГ Г JPEG		ОПК-11
	Ответ:	Б	
12	Выберите один вариант ответа Какой инструмент чаще всего используется для автоматизации документооборота в цифровой экономике? АСЭД (Система электронного документооборота) Б 1С: Бухгалтерия В Microsoft Excel Г SAP ERP		ОПК-11
	Ответ:	А	
13	Выберите один вариант ответа Какой аспект критически важен для обеспечения подлинности электронных документов? А цветовая схема документа Б электронная подпись (ЭП) В размер файла Г количество страниц		ОПК-11
	Ответ:	Б	
14	Выберите один вариант ответа Какой процесс в управлении качеством требует обязательного документирования? А Уборка офиса Б Корпоративные праздники В Внутренние аудиты Г Обучение сотрудников без сертификации		ОПК-11
	Ответ:	В	
15	Сравните столбцы и сопоставьте термин документооборота с его определением Термин 1. Электронный документооборот (ЭДО) 2. СЭД (Система электронного документооборота) 3. Цифровой след (Digital Footprint) 4. Метаданные документа Определение А. Данные, оставленные пользователем в цифровой среде Б. Информация, описывающая структуру и атрибуты документа (автор, дата создания и т. д.) В. Процесс создания, проверки, утверждения и распространения документов в цифровой форме Г Программное обеспечение для управления жизненным циклом документов		ОПК-11
	Ответ:	1-В 2-Г 3-А 4-Б	
16	Сравните столбцы и сопоставьте этап жизненного цикла документа с его описанием Этап 1. Создание 2. Регистрация 3. Согласование 4. Утверждение 5. Архивация Описание А. Утверждение документа ответственным лицом Б Процесс проверки документа заинтересованными сторонами В Внесение документа в систему и присвоение уникального идентификатора Г Разработка содержания и оформление документа Д Перемещение документа в архив для долгосрочного хранения		ОПК-11
	Ответ:	1 – Г 2 – В 3 – Б 4 – А 5 – Д	

17	Определите последовательность этапов разработки технической документации А публикация и распространение (Документы переводятся в нужный формат и передаются пользователям) Б сбор и анализ информации (Изучение, анализ и систематизация всей необходимой информации о продукте или процессе) В согласование и утверждение Г. разработка (создание проектов технических документов, включая тексты, схемы, чертежи) Д. планирование (Определение целей разработки, состава и объема необходимой документации, сроков)	ОПК-11
	Ответ: Д → Б → Г → В → А	
18	В какой последовательности должно проходить внедрение системы электронного документооборота (СЭД): А. Опытная эксплуатация (Тестирование системы в пилотном режиме). Б. Подготовка к внедрению (Подготовка технического задания (ТЗ) на внедрение СЭД) В. Определение требований к СЭД (Определение требований к интеграции с другими системами, к безопасности и др.) Г. Выбор системы и поставщика Д Установка и настройка системы (установка системы на сервер, интеграция с другими системами), обучение сотрудников	ОПК-11
	Ответ: В → Г → Б → Д → А	
19	Какой закон Российской Федерации регулирует использование электронной подписи? В профессиональной деятельности Вы часто подписываете документы электронной подписью	ОПК-11
	Ответ: 63-ФЗ «Об электронной подписи»	
20	Выберите один вариант ответа Метод, используемый для выявления причинно-следственных связей в проблемах качества называется: А. диаграмма Исикавы (рыбья кость) Б контрольная карта В гистограмма Г бенчмаркинг	ПК-7
	Ответ: А	
21	Выберите один вариант ответа Инструмент управления качеством, который позволяет наглядно представить распределение данных: А гистограмма Б SWOT-анализ В PERT-анализ Г Метод Дельфи	ПК-7
	Ответ: А	
22	Выберите один вариант ответа Для сравнения процессов компании с лучшими практиками применяется метод: А диаграмма Парето Б контрольные карты Шухарта В метод Монте-Карло Г бенчмаркинг	ПК-7
	Ответ: Г	
23	Выберите один вариант ответа Применяется для прогнозирования и оценки рисков в управлении качеством метод: А диаграмма рассеивания Б FMEA-анализ (анализ видов и последствий отказов) В метод 5S карта потоков создания ценности	ПК-7
	Ответ: Б	
24	Выберите один вариант ответа Какой подход используется для комплексного управления качеством на предприятии: А метод критического пути Б анализ временных рядов В TQM (Всеобщее управление качеством) Г метод SCAMPER	ПК-7
	Ответ: В	

25	Соотнесите методы контроля качества с их описанием Метод контроля качества 1. статистический контроль качества 2. метод Six Sigma (6σ) 3. Всеобщее управление качеством (TQM) 4. функционально-стоимостный анализ (ФСА) Описание метода А структурированный подход (DMAIC) для снижения дефектов до уровня менее 3,4 на миллион операций за счёт устранения причин отклонений Б философия непрерывного улучшения качества через вовлечение всех сотрудников и ориентацию на потребности клиента В использование статистических методов (например, контрольных карт) для мониторинга и управления вариациями в производственных процессах. Г. метод оптимизации затрат и повышения качества путём анализа функций продукта/ процесса и их значимости для потребителя		ПК-7
	Ответ:	1-В 2-А 3-Б 4-Г	
26	Соотнесите мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции с их описанием Мероприятия 1 входной контроль сырья 2 обратная связь с клиентом после рекламации 3 обучение персонала 4 регулярные аудиты процессов Описание А систематический процесс развития профессиональных знаний, навыков и компетенций сотрудников организации для повышения эффективности их работы и соответствия требованиям компании Б процедура проверки соответствия поступающего сырья установленным требованиям по качеству и безопасности В систематическая проверка соблюдения определенных процедур, норм или правил деятельности в организации Г коммуникация с клиентом с целью понять его точку зрения и требования, а также предложить решение, которое удовлетворит обе стороны.		ПК-7
	Ответ:	1-Б 2-Г 3-А 4-В	
27	Перечислите последовательность основных этапов проведения внутреннего аудита Системы менеджмента качества А Составление отчета Б Проведение (сбор доказательств, интервью, наблюдение). В Планирование (определение целей, сроков, аудиторов). Г Анализ результатов (выявление несоответствий). Д Подготовка (разработка чек-листов, изучение документов).		ПК-7
	Ответ:	В → Д → Б → Г → А	
28	В какой последовательности должен проходить выбор оптимального метода управления качеством продукции А. Оценка применимости методов Б. Определение целей и критериев качества В. Сравнение и выбор оптимального метода Г. Анализ существующих методов управления качеством Д. Пилотное внедрение и тестирование		ПК-7
	Ответ:	Б → Г → А → В → Д	
29	Какие меры можно предложить? После анализа рекламаций установлено, что 70% брака продукции связано с неправильной настройкой оборудования		ПК-7
	Ответ:	Ввести обязательную ежесменную проверку настроек	

2. Планирование, организация и реализация деловых коммуникаций и документооборота

Задачи

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Какое нарушение развития характеризуется стойкими трудностями в социальной коммуникации и взаимодействии, Признаки: - люди испытывают трудности в понимании невербальных сигналов, таких как мимика и жесты, а также в установлении и поддержании социальных связей; - характерны ограниченные, повторяющиеся модели поведения, интересов и занятий		УК-9

	Ответ:	Расстройство аутистического спектра (РАС)	
2	Решите задачу Для какого человека наиболее подходящими методами коммуникации являются альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как система PECS (коммуникация с обменом карточками), использование жестов, мимики и взгляда, а также электронные устройства с речевым выходом.		УК-9
	Ответ:	Для невербального человека с ДЦП	
3	Какой метод реабилитации включает в себя комплекс мер, направленных на восстановление или приобретение трудовых навыков и способностей, необходимых для возвращения человека к трудовой деятельности или смены профессии, основанный на профессиональной ориентации, обучение, переобучении, повышении квалификации, содействии в трудоустройстве и адаптации на рабочем месте.		УК-9
	Ответ:	Профессиональная реабилитация	
4	Процесс, направленный на обеспечение равных возможностей и прав для всех людей, независимо от их физических, ментальных, социальных или иных особенностей, для полноценного участия в общественной жизни. В широком смысле, это означает создание условий, при которых каждый человек может чувствовать себя принятым, уважаемым и иметь возможность вносить свой вклад в общество Инклюзия		УК-9
	Ответ:		
5	Какие дефектологические знания и практические меры помогут улучшить коммуникацию в коллективе? В отделе конструкторского бюро работает сотрудник с нарушением слуха (глухотой). Коллеги часто забывают о его особенностях, разговаривают, не поворачиваясь лицом, или обсуждают важные вопросы в шумном помещении. В результате он чувствует себя изолированным и пропускает ключевую информацию.		УК-9
	Ответ:	1.Обучение коллег основам сурдокоммуникации (жесты, письменная речь, артикуляция). 2.Использование визуальных средств (электронные доски, чаты, субтитры в видеоконференциях).	
6	Как дефектология может помочь в этой ситуации? У студента нарушение способности к обучению, которое затрудняет чтение и письмо, несмотря на нормальный интеллект и отсутствие проблем со зрением или слухом. Ему сложно читать и/или писать, даже если он очень старается и у него нет других проблем со здоровьем. Преподаватель считает, что он просто ленился		УК-9
	Ответ:	Альтернативные форматы заданий (устные ответы, видео-проекты).	
7	Как Вы выстроите деловую коммуникацию в профессиональной сфере, чтобы снизить напряжение и сохранить деловые отношения? Клиент недоволен задержкой поставки товара и в резкой форме высказывает претензии по телефону. Вы понимаете, что задержка произошла по вине логистической компании, но клиент обвиняет именно Ваш отдел		УК-9
	Ответ:	Извиниться, объяснить ситуацию и предложить компенсацию (скидку, бонус).	
8	Как, используя советы дефектолога, Вы постройте свою коммуникацию, чтобы адаптироваться в коллективе и завоевать доверие коллег? Вы – новый сотрудник в компании. Коллектив работает вместе давно, и вы чувствуете, что коллеги относятся к вам настороженно. На совещании Ваш начальник предлагает Вам высказать свое мнение по проекту, но Вы замечаете, что некоторые коллеги переглядываются и улыбаются. Вы обратились за помощью к дефектологу.		УК-9
	Ответ:	Вежливо изложить свою позицию, подчеркнув, что готовы учитывать опыт команды	
9	Какой международный стандарт, устанавливающий требования к системам менеджмента качества (СМК) Вы будете использовать?. Вы работаете в отделе по управлению качеством. В Ваши функции входит мониторинг системы менеджмента качества		ОПК-11
	Ответ:	ISO 9001	
10	Как происходящий процесс цифровизации повлияет на процессы документооборота в управлении качеством? В Вашей организации проходит процесс цифровизации документооборота, формируются базы данных по направлениям деятельности отделов, в т.ч по управлению качеством.		ОПК-11
	Ответ:	1.Позволяет автоматизировать рутинные операции и сократить человеческие ошибки. 2.Увеличивает требования к защите данных и совместимости форматов.	
11	Как сократить сроки согласования документов, исключить потерю данных и обеспечить соответствие процессов цифровой трансформации? На предприятии внедряется система электронного документооборота (СЭД) для управления качеством в соответствии с требованиями стандартов ISO 9001:2015 и ГОСТ Р 7.0.97-2021. Цель — сократить сроки согласования документов, исключить потерю данных и обеспечить соответствие процессов цифровой трансформации.		ОПК-11

	Ответ: Использование СЭД с интеграцией в ERP-систему, где: -все документы (например, регламенты, протоколы испытаний, корректирующие дейст-вия) создаются и хранятся в электронном виде с ЭЦП (по ФЗ №63); -автоматизируются маршруты согласования (например, для изменений в Политике качества); -реализуется контроль версий и доступов по ролям (согласно ISO/IEC 27001).	
12	Какие риски могут возникнуть и как их минимизировать? Компания, производящая медицинское оборудование, внедряет систему электронного документооборота (СЭД) для управления качеством. Ранее документы хранились в бумажном виде, что приводило к задержкам и ошибкам. Требуется перевести процессы на цифровые рельсы, соблюдая требования ISO 9001:2015 (п. 7.5 "Документированная информация"). Ответ: Резервное копирование и использование облачных хранилищ при потере данных	ОПК-11
13	Как организовать систему контроля версий? В IT-компании используется Agile, что приводит к частым изменениям в требованиях. Документация по качеству (политики, инструкции, и т.п.) быстро устаревают Ответ: Внедрить Git (для текстов)	ОПК-11
14	Как решить проблему контроля версий и обеспечить актуальность документации в распределенной команде? В компании, работающей по стандарту IATF 16949, сотрудники из разных филиалов одновременно вносят изменения в документ "Процедура контроля качества" через облачное хранилище. Возникает конфликт версий документа и часть изменений теряется Ответ: Внедрение системы управления документами (DMS) с функцией контроля версий	ОПК-11
15	Как минимизировать риск-сопротивление сотрудников? Компания «Альфа» производит электронные компоненты для автомобильной промышленности. Внедрена система менеджмента качества (СМК) на основе ISO 9001:2015, но документооборот остается частично бумажным, что приводит к: -задержкам согласования документов; -ошибкам при внесении изменений в инструкции; -сложностям при аудитах (поиск актуальных версий). В условиях цифровой экономики руководство решило перевести документооборот в электронный формат с учетом требований стандартов. Этот процесс потребует много времени и усилий персонала. Ответ: Организовать обучение сотрудников	ОПК-11
16	Какая методика позволяет выявить все возможные причины дефектов, включая сырье, технологию, оборудование и человеческий фактор и наиболее эффективна для выявления ключевой причины проблемы? На предприятии пищевой промышленности участились случаи возврата продукции из-за несоответствия вкусовых характеристик Ответ: Диаграмма Исикавы (причинно-следственная диаграмма)	ПК-7
17	Какой инструмент управления качеством поможет оптимизировать процесс, позволит визуализировать этапы оказания услуги и выявить узкие места.? При внедрении новой услуги в IT-компании возникли жалобы клиентов на несвоевременное выполнение работ. Ответ: Схема процесса (Flowchart)	ПК-7
18	Какой метод поможет оценить соответствие текущих процессов требованиям стандарта? Менеджмент предприятия в целях совершенствования системы управления качеством хочет внедрить систему менеджмента качества (СМК) по ISO 9001. Необходимо выбрать метод, который позволяет проверить соответствие процессов стандарту ISO 9001 и выявить несоответствия Ответ: Аудит	ПК-7
19	Какой метод контроля применить, если партия готовой продукции крупная, а риски невысоки (например, массовое производство бытовых товаров).? Необходимо проверить партию готовой продукции на соответствие стандартам Ответ: Выборочный контроль	ПК-7
20	Какой метод сбора данных выбрать, если нужно быстро собрать мнения большого числа покупателей? Компания хочет понять, почему падает лояльность покупателей Ответ: Анкетирование	ПК-7
21	Какое решение более соответствует принципам СМК? В цехе предприятия один и тот же вид брака фиксируется несколько месяцев, корректирующие действия не помогают. Чтобы предотвратить брак, менеджмент цеха разработал альтернативные решения: Решение А) Провести углубленный анализ процесса с привлечением внешних экспертов. Решение Б) Временно усилить контроль на выходе до выявления коренной причины. Ответ: Решение А, т.к. оно соответствует принципу постоянного улучшения.	ПК-7

22	Решите задачу Вы — внутренний аудитор. При проверке цеха окончательной сборки вы обнаружили, что 15% готовых изделий имеют царапины на корпусе. В документации указано, что контроль внешнего вида проводится выборочно. Начальник цеха заявляет: «Это не наш брак — царапины появляются при транспортировке на склад готовой продукции, пусть склад отвечает». Начальник склада в ответ: «Мы принимаем то, что нам передают, претензий не предъявляли». 1. Определите основное несоответствие в системе качества. 2. Опишите, как вы построите деловую коммуникацию с начальниками цеха и склада, чтобы установить истинную причину и не допустить взаимных обвинений. 3. Предложите одно корректирующее и одно предупреждающее мероприятие.	ПК-7
23	Решите задачу По итогам квартального внутреннего аудита выявлены повторяющиеся несоответствия в двух подразделениях: • В отделе закупок – 40% заказов на сырьё оформляются без актуализированных спецификаций. • В производственном цехе – из-за этого используется сырьё с характеристиками, отличающимися от расчётных, что ведёт к снижению прочности готовой продукции. На совещании руководители этих отделов перекидывают ответственность друг на друга. Генеральный директор просит вас предложить мероприятия, направленные на устранение причин и предотвращение подобного в будущем. 1. Проведите анализ – какая корневая причина объединяет оба несоответствия. 2. Разработайте план из трёх мероприятий с указанием ответственных 3. Опишите, какую коммуникационную стратегию вы примените на совещании, чтобы снять конфликт и добиться сотрудничества.	ПК-7

7. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет четвертый семестр

№ п/п	Содержание вопроса		Компетенция
		Правильный ответ (ключ ответа)	
1	Объясните, что такое дефектология и как она связана с деловыми коммуникациями		УК-9
	Ответ:	Дефектология – наука о закономерностях развития людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ), их обучении и адаптации. Дефектологическая наука включает в себя разделы специальной (коррекционной) педагогики, социологии, философии, психологии. В деловых коммуникациях эти знания помогают выстраивать эффективное взаимодействие с людьми, имеющими особенности развития, речевые или сенсорные нарушения.	
2	Расскажите, как дефектологические знания помогают в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде		УК-9
	Ответ:	Дефектологические знания (знания в области коррекционной педагогики и психологии) играют ключевую роль в построении инклюзивной коммуникации в профессиональной среде, так как они помогают: 1. Понимать особенности людей с разными потребностями. 2. Использовать адаптивные методы коммуникации. 3. Создавать инклюзивную среду в коллективе. 4. Развивать эмпатию и толерантность. 5. Адаптировать рабочие процессы. Дефектологические знания помогают не только корректировать нарушения, но и выстраивать эффективную, комфортную и равноправную коммуникацию в профессиональной среде. Это важно для создания по-настоящему инклюзивного пространства, где каждый сотрудник может работать продуктивно, независимо от своих особенностей.	
3	Поясните, какие вербальные и невербальные методы коммуникации эффективны при взаимодействии с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС)?		УК-9
	Ответ:	Взаимодействие с людьми с расстройствами аутистического спектра (РАС) требует особого подхода, учитывающего их особенности восприятия и коммуникации. Эффективные методы включают комбинацию вербальных и невербальных стратегий. Вербальные методы коммуникации обеспечивают: 1. Четкость и простоту речи. 2. Конкретность и предсказуемость. 3. Повторение и уточнение. 4. Использование специальных коммуникативных систем (при необходимости). Либо альтернативные методы: PECS (Picture Exchange Communication System), жесты, приложения с синтезатором речи. Невербальные социальные методы коммуникации обеспечивают: 1. Визуальную поддержку (картинки, схемы, истории, пошаговые объяснения ситуаций). 2. Язык тела и жесты. 3. Контроль сенсорной среды. 4. Использование ритуалов и предсказуемости. 5. Эмоциональную нейтральность.	
4	Расскажите, какие стереотипы о людях с инвалидностью мешают эффективной профессиональной коммуникации и как их преодолеть		УК-9
	Ответ:	Стереотипы о людях с инвалидностью могут серьезно мешать профессиональной коммуникации, создавая барьеры и неверные ожидания. К самым распространенным относятся следующие: 1. «Люди с инвалидностью менее компетентны» 2. «Им нужно особое отношение и снисхождение» 3. «Они не самостоятельны и всегда нуждаются в помощи» 4. «Инвалидность = плохое настроение или слабое здоровье». 5. «Им не подходят стрессовые или ответственные должности» Это не совсем так, чтобы улучшить коммуникацию необходимо: - оценивать специалиста по навыкам, а не по диагнозу; - спрашивать о нуждах, а не предполагать; - избегать гиперопеки (предлагать помощь, но не навязывать); - говорить на равных (без жалости или снисходительности)	
5	Как учитывать особенности людей с нарушениями слуха в деловой коммуникации?		УК-9
	Ответ:	При деловой коммуникации с людьми, имеющими нарушения слуха, важно проявлять внимательность и использовать различные методы, чтобы обеспечить взаимопонимание. Для этого необходимо: - использовать письменные формы общения (электронная почта, чаты); - применять сурдоперевод или визуальные подсказки; - говорить четко и неторопливо, артикулируя, но без преувеличения	
6	Поясните, какие принципы деловой этики важно соблюдать при общении с людьми с ОВЗ?		УК-9

	Ответ: При общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) важно соблюдать правила уважения, терпения и понимания. Необходимо помнить, что люди с ОВЗ – это личности со своими особенностями и потребностями, и относиться к ним нужно как к равным. К основным принципам относятся: -равноправие и уважение; -тактичность (не акцентировать внимание на нарушении здоровья); -готовность предложить помощь, но не навязывать ее.	
7	Поясните, как организовать рабочее место для сотрудника с ДЦП Ответ: Организация рабочего места для сотрудника с ДЦП требует индивидуального подхода, основанного на особенностях его физических и ментальных возможностей, а также на рекомендациях из индивидуальной программы реабилитации. Важно обеспечить доступность, безопасность, эргономичность рабочего пространства и учитывать специфику выполняемых задач. Необходимо: -обеспечить эргономичную мебель; -использовать спецтехнику (компьютерные программы с голосовым управлением); -устранить физические барьеры (пороги, узкие проходы).	УК-9
8	Расскажите, какие технологии помогают в коммуникации с людьми с речевыми нарушениями Ответ: Технологии для поддержки коммуникации людей с речевыми нарушениями включают в себя различные средства, от простых до высокотехнологичных. К ним относятся альтернативные и дополнительные средства коммуникации (АДК), такие как доски с пиктограммами, письменные принадлежности, а также устройства, генерирующие речь на основе ввода текста или выбора изображений и др.	УК-9
9	Объясните, как дефектологические знания помогают в создании инклюзивной рабочей среды Ответ: Дефектологические знания играют ключевую роль в создании инклюзивной рабочей среды, обеспечивая понимание и учет особенностей развития каждого сотрудника, а также создание условий для их успешной адаптации и продуктивной работы. Дефектологи помогают адаптировать рабочее место, процессы и коммуникацию, чтобы они были доступны и комфортны для всех, независимо от их индивидуальных особенностей. Дефектологические знания позволяют также учитывать потребности сотрудников с ОВЗ, разрабатывать адаптированные программы обучения, предотвращать конфликты на почве непонимания.	УК-9
10	Расскажите, какие невербальные сигналы могут быть неверно истолкованы при общении с людьми с расстройством аутистического спектра (РАС)? Ответ: При общении с людьми расстройством аутистического спектра (РАС) некоторые невербальные сигналы, которые для нейротипичных людей могут быть очевидными, могут быть неверно истолкованы или не восприняты вовсе. Это связано с тем, что люди с РАС часто испытывают трудности в понимании и использовании невербальной коммуникации, включая мимику, жесты, тон голоса и зрительный контакт. Поэтому следует в общении с такими сотрудниками исключить: -прямой взгляд (может вызывать дискомфорт); -слишком активную жестикуляцию; -нарушение личного пространства.	УК-9
11	Поясните, как эффективно провести собеседование с кандидатом с нарушением слуха Ответ: Для проведения эффективного собеседования с кандидатом с нарушением слуха важно создать комфортную и понятную обстановку. Это включает в себя использование четкой речи, жестов и мимики, а также обеспечение хорошей освещенности и отсутствие отвлекающих факторов. Кроме этого необходимо: -обеспечить присутствие сурдопереводчика; -использовать письменные вопросы; -проводить собеседование в тихом помещении без фонового шума	УК-9
12	Расскажите, какие ошибки чаще всего допускают в деловом общении с людьми с ОВЗ Ответ: В деловом общении с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) часто допускают ошибки, связанные с незнанием этикета, стереотипами или невнимательностью. К самым распространенным относятся: 1. Неправильное обращение и язык, например, акцент на инвалидность, а не на личность. 2. Нарушение личных границ, например, попытки помочь без спроса или нежелательные вопросы о здоровье 3. Недоступность коммуникации, например, отсутствие альтернативных форматов (нет субтитров в видео, нечитаемые шрифты, отсутствие сурдоперевода). 4. Невербальные ошибки, например, избегание зрительного контакта, невнимание к жестам и мимике. 5. Предвзятость и низкие ожидания, например, отказ в работе из-за стереотипов («А справитесь ли Вы?»).	УК-9
13	Объясните, какие основные виды нарушений в развитии выделяет дефектология	УК-9

	Ответ: Дефектология выделяет следующие основные виды нарушений в развитии человека: 1.Речевые нарушения (дислалия, афазия, заикание). 2.Нарушения слуха (глухота, тугоухость). 3.Нарушения зрения (слепота, слабовидение). 4.Интеллектуальные нарушения (умственная отсталость, задержка психического развития). 5.Двигательные нарушения (ДЦП).	
14	Расскажите о принципах речевого воздействия. Назовите факторы, влияющие на коммуникативное общение Ответ: В деловой риторике используются следующие принципы речевого воздействия: доступность- предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта; ассоциативность - означает вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих, сенсорность - предусматривает широкое использование цвета, света, звука, рисунков, моделей в коммуникационном общении, экспрессивность - предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, выразительность мимики, жестов, позы выступающего. К факторам, влияющим на коммуникативное общение, относятся: 1. учет состава аудитории; 2. учет содержания и характера самого выступления; 3. объективная самооценка оратором своих личностно-деловых качеств, компетентности в тех вопросах, которые затронуты в выступлении.	УК-9
15	Какие адаптивные технологии (например, сурдоперевод) можно использовать в деловых переговорах с людьми с ОВЗ? Ответ: В деловых переговорах с людьми с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) можно использовать различные адаптивные технологии, обеспечивающие комфортное и эффективное взаимодействие. Выбор зависит от типа нарушения. 1. Для людей с нарушениями слуха, например, сурдоперевод, различные технические средства, и др. 2. Для людей с нарушениями зрения - программы экранного доступа, Брайль-дисплеи, и др. 3. Для людей с нарушениями речи -голосовые синтезаторы (Tobii Dynavox, приложения типа Speech Assistant AAC) и др. 4. Для людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата -голосовое управление (Dragon NaturallySpeaking, Google Voice Access), специальные клавиатуры и мыши (управление взглядом, ножные мыши). Главное – заранее узнать потребности участников переговоров и подготовить необходимые технологии. Это не только обеспечит эффективную коммуникацию, но и покажет уважение к партнерам с ОВЗ.	УК-9
16	Расскажите, какие основные виды технической документации используются в управлении качеством Ответ: Основные виды включают технические условия (ТУ), стандарты организации (СТО), методические указания (МУ) и рабочие инструкции. В цифровой экономике широко применяются электронные руководства, спецификации и регламенты в формате PDF, XML или облачных систем. Важную роль играют документы, соответствующие международным стандартам, таким как ISO 9001. Техническая документация может также включать отчёты о тестировании, акты внедрения и аналитические справки. Все они должны быть адаптированы под требования цифровых платформ для удобства использования и хранения.	ОПК-11
17	Поясните, как цифровизация влияет на разработку технической документации Ответ: Цифровизация ускоряет процессы создания, редактирования и распространения документов за счёт использования специализированных программ (например, Confluence, SharePoint). Она позволяет внедрять системы автоматизированного контроля версий (Git, SVN) для отслеживания изменений. Электронные форматы (PDF/A, HTML) обеспечивают долгосрочное хранение и защиту данных. Онлайн-коллаборация упрощает согласование между отделами и внешними партнёрами. Кроме того, цифровые инструменты помогают интегрировать документацию в ERP- и CRM-системы для управления качеством.	ОПК-11
18	Расскажите, какие стандарты качества наиболее важны при разработке технической документации Ответ: Ключевыми стандартами являются ISO 9001 (менеджмент качества), ISO 27001 (информационная безопасность) и ГОСТ Р (для российских предприятий). В цифровой среде также применяются ISO/IEC 26515 (требования к IT-документации) и ЕСМ-стандарты (управление контентом). Документы должны соответствовать законодательным нормам (например, ТР ТС или ФЗ «О техническом регулировании»). Важно учитывать отраслевые стандарты, такие как GxP для фармацевтики или IATF 16949 для автомобильной промышленности	ОПК-11
19	Какие программы используются для создания и управления технической документацией	ОПК-11

	Ответ: Популярные инструменты включают Microsoft Word (для черновиков), Adobe FrameMaker (для сложных документов) и MadCap Flare (для онлайн-справок). Системы управления контентом (CMS), такие как Documentum или OpenText, помогают хранить и структурировать данные. Для совместной работы применяют Google Docs, Confluence и Notion. В области управления качеством используют SAP QM или MES-системы. Также важны CAD-программы (например, AutoCAD) для технических чертежей.	
20	Расскажите, как обеспечить согласованность технической документации между отделами Ответ: Необходимо внедрить единые шаблоны и стили оформления для всех документов. Регулярные встречи между отделами (например, R&D, QA, производство) помогают синхронизировать изменения. Использование PLM-систем (Product Lifecycle Management) позволяет отслеживать версии документов. Важно назначить ответственных за проверку и актуализацию данных. Автоматизированные workflow-процессы (например, в Jira) ускоряют согласование.	ОПК-11
21	Поясните, как осуществляется оценка эффективности технической документации Ответ: Эффективность технической документации можно оценить системой показателей, к которым можно отнести: Частоту обращений сотрудников за разъяснениями. Feedback – сбор мнений, оценок и предложений от пользователей, клиентов, сотрудников или других заинтересованных сторон через анкетирование или системы учёта ошибок. Измерение времени на поиск информации в документах. Оценку снижения количества брака/рекламаций за счет качества технической документации. Использовать метрики читаемости (индекс Флеша).	ОПК-11
22	Поясните, как учитывать требования кибербезопасности при работе с электронной документацией Ответ: Применять шифрование (AES-256) для конфиденциальных файлов. Разграничивать доступ через ролевую модель (RBAC). Использовать ЭП (электронную подпись) для подтверждения подлинности. Регулярно обновлять ПО для защиты от уязвимостей. Обучать сотрудников правилам работы с данными (антифишинг).	ОПК-11
23	Адаптация технической документацию под международные стандарты Ответ: Для адаптации технической документацию под международные стандарты необходимо изучить требования ISO, IEC, EN в конкретной отрасли. Перевести документы на английский язык с привлечением профессиональных переводчиков. Учесть культурные различия в восприятии информации. Провести гармонизацию локальных стандартов с международными. Заручиться сертификацией у аккредитованных органов	ОПК-11
24	Роль электронного документо-оборота (СЭД) в управлении качеством Ответ: Система электронного документооборота (например, 1С:Документооборот, Docsvision и др.) ускоряет процессы создания документов и их согласования. Обеспечивает прозрачность изменений документов через журналы версий. Позволяет интегрировать документацию с системами управления качеством (QMS). Снижает риски потери данных благодаря резервному копированию. Соответствует требованиям Минцифры к электронному архивированию.	ОПК-11
25	Организация процесса проверки качества технической документации Ответ: Для проверки качества технической документации необходимо внедрить многоуровневую систему проверки: саморедактирование, ревью коллег, утверждение руководством; использовать автоматизированные средства проверки (Grammarly, Acrolinx). Кроме этого, фиксировать все замечания в трекинговых системах (Jira) и проводить аудиты документации раз в квартал. Следует также учитывать обратную связь от пользователей документов.	ОПК-11
26	Расскажите, как цифровая экономика влияет на разработку технической документации Ответ: Цифровизация ускоряет создание, хранение и обмен технической документацией через облачные платформы (Google Docs, Confluence). Автоматизированные системы (ERP, PLM) помогают контролировать версию и актуальность данных технической документации. Инструменты искусственного интеллекта помогают специалистам анализировать тексты на соответствие стандартам, а использование электронных подписей упрощает согласование документов. Вместе с тем, возрастают требования к кибербезопасности и защите данных.	ОПК-11
27	Назовите основные виды технической документации, которая используется в управлении качеством Ответ: Основные виды технической документации, используемой в управлении качеством включают руководства по качеству, стандарты предприятий, рабочие инструкции, отчёты о проверках и спецификации. Эти документы регламентируют процессы, обеспечивая соответствие стандартам (ISO 9001, ГОСТ). Техническая документация может быть представлена в электронном виде (PDF, XML, CAD-файлы). Важно, чтобы документы были четкими, актуальными и доступными для сотрудников. Их разработка требует соблюдения норм оформления и структуры.	ОПК-11
28	Расскажите о стандартах качества, которые регулируют оформление технической документации	ОПК-11

	Ответ: Оформление технической документации регулируют следующие ключевые стандарты качества: ISO 9001 (управление качеством), ГОСТ Р 7.0.97-2016 (оформление документов), IEEE 830 (спецификации ПО). Эти стандарты устанавливают требования к структуре, терминологии и детализации. В электронной документации важно учитывать стандарты PDF/A для долгосрочного хранения. Локальные стандарты компании не должны противоречить международным стандартам. Это означает, что внутренние правила и процедуры организации не могут отменять или изменять нормы, установленные международными соглашениями, конвенциями или признанными международными организациями.	
29	Поясните, как техническая документация связана с процессами управления качеством Ответ: Техническая документация — это основа системы менеджмента качества, обеспечивающая прозрачность, воспроизводимость и контроль процессов. Без нее невозможно ни обеспечить стабильное качество, ни доказать его соответствие требованиям. Техническая документация играет ключевую роль в процессах управления качеством, обеспечивая стандартизацию, контроль и постоянное улучшение продукции или услуг. Вот основные аспекты их взаимосвязи: 1. Определение требований к качеству. 2. Стандартизация процессов. 3. Контроль и проверка. 4. Управление изменениями и улучшениями. 5. Соответствие нормативным требованиям. 6. Обучение персонала.	ОПК-11
30	Расскажите о роли деловых коммуникаций в процессе разработки технической документации Ответ: Роль деловых коммуникаций (ДК) в процессе разработки технической документации крайне важна, так как они обеспечивают согласованность, точность и эффективность работы. К основным аспектам влияния ДК относятся: 1. Координация между участниками проекта. 2. Сбор и уточнение требований. 3. Обеспечение качества и соответствия стандартам. 4. Управление версиями и изменениями. 5. Поддержка пользователей и обратная связь. 6. Юридическая и коммерческая защита. Из этого следует, что деловые коммуникации в разработке технической документации выполняют организующую, контролирующую и оптимизирующую функции. Без эффективного взаимодействия между участниками процесса возрастают риски ошибок, задержек и несоответствий требованиям. Поэтому важно использовать четкие каналы связи, стандарты документирования и инструменты совместной работы (Confluence, Jira, SharePoint и др.).	ОПК-11
31	Расскажите, каковы основные цели внутреннего аудита системы управления качеством Ответ: Внутренний аудит направлен на проверку соответствия процессов установленным стандартам качества. Он помогает выявить отклонения от регламентов и нормативных требований. Аудит позволяет оценить эффективность внедренных процедур контроля качества. Его результаты служат основой для принятия корректирующих действий. Регулярное проведение аудита способствует непрерывному улучшению процессов. Он также выявляет слабые места в системе управления качеством. В конечном итоге аудит снижает риски выпуска некачественной продукции.	ПК-7
32	Этапы процесса внутреннего аудита системы управления качеством Ответ: Процесс внутреннего аудита системы управления качеством начинается с планирования, включающего определение целей и критериев аудита. Затем формируется аудиторская группа и разрабатывается программа проверки. Следующий этап – сбор данных через интервью, наблюдение и анализ документов. После этого проводится анализ полученной информации на соответствие стандартам. Результаты фиксируются в отчете, где указываются выявленные несоответствия. Далее разрабатываются рекомендации по устранению недостатков. Завершающий этап – контроль выполнения корректирующих мероприятий	ПК-7
33	Расскажите о методах, которые используются для сбора информации во время внутреннего аудита Ответ: Основным методом для сбора информации во время внутреннего аудита является изучение документации (приказы, распоряжения, инструкции, отчеты). Также применяются интервью с сотрудниками для понимания практического применения норм; наблюдение за производственными процессами, которое помогает оценить их соответствие стандартам; анкетирование, которое позволяет собрать массовые данные о проблемах в системе качества. Анализ записей о браке и рекламациях выявляет повторяющиеся недостатки. Используются и инструменты статистического контроля качества. Все методы направлены на объективную оценку системы управления.	ПК-7
34	Этапы анализа результатов внутреннего аудита системы качества	ПК-7

	Ответ: В процессе анализа результатов внутреннего аудита системы качества: 1. Сначала выявленные несоответствия группируются по степени критичности. 2. Затем определяется их влияние на качество продукции. Анализ причин возникновения отклонений проводится с использованием диаграмм Исикавы или «5 почему». 3. Оценивается частота повторения одних и тех же проблем. 4. Сравниваются данные текущего аудита с предыдущими для выявления динамики. На основе анализа формируются выводы о слабых местах системы. Результаты служат основой для разработки корректирующих мер.	
35	Какие виды корректирующих действий разрабатываются по итогам аудита Ответ: По итогам аудита могут разрабатываться следующие виды корректирующих действий: - рекомендации по доработке регламентирующих документов; - рекомендации по дополнительному обучению сотрудников; - рекомендации по внедрению новых контрольных точек в производственный процесс.; - рекомендации по модернизации оборудования для устранения причин брака; - изменения по критериям приемки сырья и готовой продукции; - рекомендации по реорганизации отдельных бизнес-процессов. Все изменения должны быть направлены на предотвращение повторения несоответствий.	ПК-7
36	Поясните, как обеспечить объективность внутреннего аудита системы качества Ответ: Для обеспечения объективности внутреннего аудита системы качества организации, прежде всего, аудиторы должны быть независимы от проверяемых подразделений. Важно использовать стандартизированные методики и чек-листы. Все выводы должны подтверждаться документально или фактами. Аудиторам необходимо избегать субъективных оценок и опираться на нормативные требования. Менеджменту организации рекомендуется привлекать разных специалистов для перекрестной проверки данных. Результаты аудита должны обсуждаться с руководителями подразделений. Объективность повышает доверие к результатам аудита.	ПК-7
37	Расскажите, какие документы оформляются по итогам внутреннего аудита Ответ: Основным документом, который оформляется по итогам внутреннего аудита является отчет, содержащий выявленные несоответствия. К нему прилагаются протоколы интервью и наблюдений. Также составляются акты по критическим отклонениям. Разрабатывается план корректирующих и предупреждающих действий. В отчет, для наглядности, могут быть включены графики и диаграммы. Все документы подписываются аудитором и ответственными лицами. Отчет хранится для последующего анализа и проверки выполнения мероприятий	ПК-7
38	Какова роль коммуникации при проведении внутреннего аудита Ответ: Эффективная коммуникация при проведении внутреннего аудита помогает получить достоверную информацию от сотрудников. Аудиторам важно четко формулировать вопросы и уметь слушать ответы. Аудитор должен объяснять цели проверки, чтобы снизить сопротивление коллектива. Коммуникация в виде обратной связи с руководством позволяет оперативно устранять проблемы. Коммуникация между аудитором обеспечивает согласованность работы. Итоговый отчет должен быть понятным для всех заинтересованных сторон. Грамотная коммуникация повышает эффективность аудита.	ПК-7
39	Какие ошибки чаще всего допускают при проведении внутреннего аудита Ответ: Самой распространенной ошибкой при проведении аудита является формальный подход без глубокого анализа. Иногда аудиторы фокусируются только на документах, игнорируя практику. Бывает, что проверка проводится без четкого плана и критериев. Некоторые аудиторы не учитывают человеческий фактор и вызывают сопротивление. Ошибкой является и отсутствие последующего контроля выполнения рекомендаций. Иногда отчеты составляются нечетко, что затрудняет их использование. Избегание этих ошибок повышает качество аудита.	ПК-7
40	Поясните, как оценить эффективность проведенного внутреннего аудита Ответ: Эффективность проведенного внутреннего аудита можно оценить: - по количеству выявленных значимых несоответствий во время аудита; - по снижению количества рекламаций и брака после его проведения; - по улучшению показателей качества в последующих проверках; - по опросам сотрудников, которые помогают понять, повлиял ли аудит на их работу. Сравнение с предыдущими аудитами выявляет динамику улучшений. В итоге эффективность определяется реальным вкладом в повышение качества	ПК-7
41	Какие стандарты регулируют проведение внутреннего аудита системы качества Ответ: Основным стандартом является ISO 19011, который содержит руководство по аудиту. Также применяются требования ISO 9001 к системе менеджмента качества. В некоторых отраслях используются отраслевые стандарты, например, IATF 16949 для автоиндустрии. Стандарты определяют принципы, методы и критерии аудита. Они помогают обеспечить единый подход к проверкам. Соответствие стандартам повышает доверие к результатам аудита. Знание этих стандартов обязательно для аудиторов.	ПК-7
42	Расскажите, как мотивировать сотрудников на участие во внутреннем аудите	ПК-7

	Ответ: Чтобы мотивировать сотрудников на участие во внутреннем аудите важно объяснять, что аудит направлен на улучшение процессов, а не на поиск виновных. Необходимо поощрять сотрудников за активное участие и предложения по улучшениям. Руководство должно демонстрировать заинтересованность в результатах аудита. Обучение сотрудников основам качества повышает их вовлеченность. Обратная связь по итогам проверки показывает ценность их мнения. Прозрачность процесса снижает страх перед аудитом. В итоге сотрудники становятся партнерами в улучшении качества.	
43	Поясните, какие инструменты помогают в анализе данных внутреннего аудита Ответ: Для анализа данных внутреннего аудита используются различные инструменты. Для выявления ключевых проблем используются диаграммы Парето. Диаграммы Исикавы помогают определить коренные причины несоответствий. Метод «5 почему» позволяет углубиться в анализ причин брака. Контрольные карты показывают стабильность процессов. SWOT-анализ оценивает сильные и слабые стороны системы. Статистические методы обработки данных выявляют закономерности. Применение этих инструментов делает анализ более наглядным и точным.	ПК-7
44	Как организовать контроль выполнения корректирующих действий Ответ: Для организации контроля выполнения корректирующих действий необходимо: -назначить ответственных за каждое мероприятие и сроки исполнения; -анализировать регулярные отчеты о ходе работ, которые помогают отслеживать изменения; - проводить внеплановые проверки для подтверждения устранения несоответствий; -фиксировать результаты контроля в специальных журналах; -информировать коллектив о достигнутых улучшениях. Эффективный контроль обеспечивает реальное внедрение изменений.	ПК-7
45	Как внутренний аудит влияет на предотвращение выпуска некачественной продукции Ответ: 1.Внутренний аудит выявляет слабые места в бизнес-процессах, ведущих к браку, своевременное устранение которых в последующем снижает риски дефектов. 2.Регулярные проверки дисциплинируют сотрудников и повышают их ответственность. 3.Анализ причин брака позволяет внедрить превентивные меры по их устранению. 4.Улучшение системы контроля качества минимизирует ошибки. В итоге регулярно проводимого внутреннего аудита снижается количество рекламаций и возвратов. Аудит становится инструментом постоянного повышения качества продукции	ПК-7

7.1. Уровни овладения

Компетенция: УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.

Индикатор достижения компетенции: УК-9.1 Демонстрирует понимание особенностей применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ОПК-11 Способен разрабатывать техническую документацию (в том числе и в электронном виде) в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества.

Индикатор достижения компетенции: ОПК-11.1 Умеет разрабатывать техническую документацию в области управления качеством в производственно-технологических системах (в том числе и в электронном виде), в области управления качеством в условиях цифровой экономики, с учетом действующих стандартов качества.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Индикатор достижения компетенции: ОПК-11.2 Разрабатывает этапы внедрения систем менеджмента качества в предприятии.

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

Компетенция: ПК-7 Способен проводить внутренний аудит системы управления качеством организации, анализировать его результаты, разрабатывать мероприятия по предотвращению выпуска некачественной продукции.

Индикатор достижения компетенции: ПК-7.1 Анализирует и выбирает оптимальные методы и методики решения конкретных задач по управлению качеством продукции (работ, услуг).

Уровень	Характеристика	Оценка в баллах
---------	----------------	-----------------

Повышенный	Достигнуто полное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент свободно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	81-100
Базовый	Достигнуто достаточное овладение знаниями, умениями и навыками. Студент уверенно владеет терминологией, умеет применять теоретические знания в различных ситуациях для решения поставленных задач.	61-80
Пороговый	Достигнуто овладение минимально необходимыми знаниями, умениями и навыками. Студент владеет основной терминологией, умеет применять теоретические знания для решения поставленных задач в стандартных ситуациях.	41-60
Ниже порогового	Компетенция не освоена	0-40

8. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная литература

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для вузов / В. А. Спивак. - Москва: Юрайт, 2026. - 372 с - 978-5-534-21681-3. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/583188> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

Дополнительная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации: учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова; М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева.. - 2-е изд. - Москва: Юрайт, 2026. - 319 с - 978-5-534-16604-0. - Текст: электронный // ИКО Юрайт: [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/582883> (дата обращения: 21.05.2026). - Режим доступа: по подписке

8.2. Профессиональные базы данных и ресурсы «Интернет», к которым обеспечивается доступ обучающихся

Профессиональные базы данных

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ)
2. <http://pravo.gov.ru/> - Государственная система правовой информации «Официальный интернет-портал правовой информации»

Ресурсы «Интернет»

1. <https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики (Росстат)

8.3. Программное обеспечение и информационно-справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень программного обеспечения

(обновление производится по мере появления новых версий программы)

1. Microsoft PowerPoint;
2. Microsoft Office 2016 ;
3. "Astra Linux Special Edition" РУСБ.10015-01;

*Перечень информационно-справочных систем
(обновление выполняется еженедельно)*

1. КонсультантПлюс;
2. Справочно-правовая система "Гарант-Максимум";

8.4. Специальные помещения, лаборатории и лабораторное оборудование

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СПб
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения